

Codice A1808A

D.D. 31 maggio 2017, n. 1589

**Approvazione Configurazione Tecnico Economica anno 2017 per il Settore A1808A. Accertamento di euro 22.955,00 sul cap. 28830/2017 e impegno di spesa di euro 22.955,00 (o.f.c.) sul capitolo 135100/2017 a favore di CSI-Piemonte ed affidamento incarico.**

Vista la legge regionale 4 settembre 1975 n. 48 che istituisce il "Consorzio per il trattamento automatico dell'informazione", in particolare, l'articolo 3, II° e III° comma, concernente le modalità ed i compiti dello stesso;

vista la legge regionale 15 marzo 1978 n. 13, in particolare l'art. 4, 1° comma, con la quale Regione Piemonte ha approvato la "Definizione dei rapporti con CSI-Piemonte" demandando a quest'ultimo la progettazione degli interventi nel settore informatico.

Premesso che:

con D.G.R. n. 9-4809 del 27 marzo 2017 è stata approvata la "Convenzione quadro per gli affidamenti diretti al CSI Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA", per il periodo 1 gennaio 2017 – 31 dicembre 2017, con i suoi Allegati Tecnici contenenti il dettaglio dei servizi, le procedure operative e le modalità di controllo o di rendicontazione per i servizi finanziati con i Fondi SIE;

con la medesima delibera è stata demandata alle singole Direzioni regionali e alle loro articolazioni settoriali l'attuazione della Convenzione, mediante atti di affidamento diretto al CSI e relativi impegni di spesa, nei limiti degli stanziamenti definiti nella legge regionale di bilancio 2017-2019, così come previsto dalla D.G.R. n. 6-4674 del 20 febbraio 2017, in coerenza con la programmazione generale e settoriale e previa emissione del parere di congruità tecnico-economica da parte del Settore Sistemi Informativi della Direzione regionale Segretariato Generale, in ossequio all'art. 192, comma 2 del Codice degli appalti, allo scopo precipuo di dimostrare la presenza delle condizioni oggettive che rendano preferibile l'attribuzione di diritti di esclusiva in luogo del ricorso al mercato.

Rilevato che:

nel citato provvedimento viene dato atto che sono in corso approfondimenti metodologici per la necessaria definizione di una procedura di valutazione della congruità dei costi delle attività affidate alle società che operano in regime di in-house providing per la Regione Piemonte, mediante l'approvazione di un documento contenente i criteri di congruità, da parte del Tavolo di gestione previsto dall'art. 16 della Convenzione stessa, con efficacia per tutti gli affidamenti a partire dal 1 gennaio 2017;

nelle more dell'approvazione del citato documento, gli uffici regionali competenti si riservano la facoltà di approvare ed affidare le CTE/PTE con impegni finanziari non superiori all'80% della spesa complessiva;

Considerato che:

il CSI Piemonte ha trasmesso in data 03/05/2017 alla Direzione Opere Pubbliche, Difesa del Suolo, Montagna, Foreste, Protezione Civile, Trasporti e Logistica, la Configurazione Tecnico Economica (di seguito CTE) dei Servizi di gestione per il 2017;

la summenzionata CTE prevede, per quanto afferisce il Settore A1808A Sviluppo della montagna e cooperazione transfrontaliera, la fornitura dei seguenti servizi in continuità:

1) Servizi IT trasversali

Governo € 2.750,00

Supporto specialistico € 16.366,00

2) Servizi IT su Servizi applicativi

Attività produttive € 3.839,00

Comunicazione digitale € 15.944,00

per un totale complessivo di € 38.899,00 (o.f.c.)

Ritenuto che:

risulta prioritaria l'esigenza di garantire la continuità dei servizi informatici necessari al regolare svolgimento delle attività del Settore A1808A Sviluppo della montagna e cooperazione transfrontaliera, connesse agli obblighi di monitoraggio dell'avanzamento finanziario del Programma di cooperazione Italia-Francia Alcotra;

è opportuno approvare, sotto il profilo tecnico funzionale, la CTE 2017 proposta da CSI-Piemonte, allegata al presente atto quale parte integrante e sostanziale, per la parte che attiene al Settore A1808A a pag. 31, limitatamente ai servizi connessi al Programma di cooperazione Italia-Francia Alcotra, in particolare:

- Governo € 2.750,00

- Supporto specialistico € 16.366,00

- Attività produttive € 3.839,00

per un importo complessivo di 22.955,00 euro, corrispondente ad un valore inferiore all'80% previsto dalla citata D.G.R. n. 6-4674 del 20 febbraio 2017;

si intende affidare a CSI-Piemonte l'incarico dei servizi erogati in continuità da gennaio ad aprile 2017 relativi al Programma di cooperazione Italia-Francia Alcotra per un importo complessivo di 22.955,00 euro.

Preso atto delle risorse disponibili sul capitolo cap. 135100 del Bilancio 2017 - Transazione elementare: conto finanziario U.1.03.02.19.010 transazione UE 3 perimetro sanitario 3 ricorrente 4;

ritenuto di accertare la somma di € 22.955,00 sul cap. di entrata 28830/2017 – transazione elementare: conto finanziario E.2.01.05.01.004 transazione UE 1 perimetro sanitario 1 ricorrente 2 - e conseguentemente di impegnare la stessa somma sul capitolo 135100/2017;

preso atto infine che, poiché tale spesa sarà rendicontata sul Progetto di assistenza tecnica del Programma di cooperazione Interreg V A Italia-Francia Alcotra 2014-2020, approvato dal Comitato di sorveglianza del 1° marzo 2017, occorre provvedere al pagamento della spesa in un'unica soluzione entro il 30/06/2017 (data di scadenza del progetto);

attestata la regolarità amministrativa del presente atto.

Per quanto sopra premesso,

## IL DIRIGENTE

visto l'art. 17 della L.R. n. 23 del 28.07.2008 "Disciplina dell'organizzazione degli uffici e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale";

Visti gli artt. 4 e 17 del D. Lgs. n. 165 del 30 marzo 2001 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle Amministrazioni Pubbliche" e sue modifiche ed integrazioni;

visto il D.lgs. 118/2011 "disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle regioni, degli enti locali e dei loro organismi";

visto il D.lgs. 33/2013 "riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni delle PP.AA.";

vista la L.R. n. 6 del 14.04.2017 "Bilancio di previsione finanziario 2017-2019";

vista la nota di CSI-Piemonte pervenuta in data 03/05/2017 (ns prot. N. 20065/A1800)

vista la D.G.R. n. 5-4886 del 20/04/2017 "Legge Regionale n. 6 del 14.04.2017 "Bilancio di previsione finanziario 2017-2019". Approvazione del Documento Tecnico di Accompagnamento e del Bilancio finanziario gestionale 2017-2019. Disposizioni di natura autorizzatoria, ai sensi dell'art. 10, comma 2, D.lgs. 118/2011 e s.m.i."

### *determina*

- di approvare, sotto il profilo tecnico funzionale, la Configurazione Tecnico Economica dei Servizi (CTE) 2017, limitatamente a quanto attiene alle attività elencate in premessa afferenti il Settore A1808A (pag. 31 della CTE), in particolare Governo € 2.750,00, Supporto specialistico € 16.366,00, Attività produttive € 3.839,00 per complessivi € 22.955,00 (o.f.c.), allegata alla presente Determinazione per farne parte integrante e sostanziale;

- di accertare la somma di € 22.955,00 sul cap. di entrata 28830/2017

Transazione elementare:  
conto finanziario E.2.01.05.01.004  
transazione UE 1  
perimetro sanitario 1  
ricorrente 2

- di impegnare a favore di CSI-Piemonte, per dare copertura finanziaria alle summenzionate attività, la somma di € 22.955,00 sul capitolo 135100/2017

Transazione elementare:  
conto finanziario U.1.03.02.19.010  
transazione UE 3  
perimetro sanitario 3  
ricorrente 4

- di affidare a CSI-Piemonte l'esecuzione delle attività di servizio sopra descritte, mediante comunicazione della presente Determinazione;

- di richiedere a CSI-Piemonte fatturazione anticipata dell'intero importo di € 22.955,00 relativamente ai servizi di cui alle voci di Catalogo Governo, Supporto specialistico e Attività produttive;
- di dare atto che, poiché tale spesa sarà rendicontata sul Progetto di assistenza tecnica del Programma di cooperazione Interreg V A Italia-Francia Alcotra 2014-2020, approvato dal Comitato di sorveglianza del 1° marzo 2017, occorre provvedere al pagamento della spesa in un'unica soluzione entro il 30/06/2017 (data di scadenza del progetto).

Ai fini della pubblicazione della presente determinazione nell'apposita partizione della sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web della Regione Piemonte, ai sensi dell'art. 23, comma 1, lettera b) del d. lgs 14 marzo 2013, n. 33, si dispone la pubblicazione dei seguenti dati:

Beneficiario:	CSI-Piemonte (P.IVA 01995120019)
Importo:	Euro 22.955,00
Responsabile procedimento:	Franco Ferraresi
Modalità ind.ne beneficiario	Convenzione Quadro Rep. n. 106 del 12/5/2017

La presente determinazione sarà pubblicata sul B.U.R.P., ai sensi dell'art. 61 dello Statuto e dell'art. 5 della L.R. 22/2010.

Il Dirigente  
Franco FERRARESI

Allegato



**Trasmissione via PEC**  
AM/mz

Al Direttore  
Dott. Luigi Robino  
Direzione Opere pubbliche, Difesa del  
suolo, Montagna, Foreste, Protezione  
civile, Trasporti e Logistica  
Regione Piemonte

e, p.c. Al Dirigente  
Dott.ssa Gabriella Serratrice  
Settore Sistemi informativi  
Direzione Segretariato Generale  
Regione Piemonte

[operepubbliche-trasporti@cert.regione.piemonte.it](mailto:operepubbliche-trasporti@cert.regione.piemonte.it)  
[segretariato.generale@cert.regione.piemonte.it](mailto:segretariato.generale@cert.regione.piemonte.it)

Oggetto: Configurazione Tecnico Economica 2017 - Trasmissione.

Egregio Direttore,

con la presente si trasmette la CTE – Configurazione Tecnico Economica – contenente i servizi in continuità gestiti in regime di esenzione IVA per la Sua Direzione per l’anno 2017, in coerenza con quanto previsto nella “Convenzione per gli affidamenti diretti al CSI-Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA”, approvata dalla Regione Piemonte con D.G.R. n. 9-4809 del 27.3.2017.

La CTE è definita attraverso un documento che, rispetto ad ogni attività, rappresentata dai Servizi IT previsti nel documento di “Catalogo e Listino dei servizi del CSI” allegato alla Convenzione, esprime l’importo totale preventivato e la sua scomposizione nelle categorie di costo.

Per maggiore informazione, si allegano inoltre i prospetti che rappresentano i volumi di attività preventivati (effort annuale previsto per ciascuna figura professionale, importo e volumi per ciascun Servizio IT a misura), che concorrono alla valorizzazione economica del preventivo.

Si conferma infine che i servizi in continuità sono operativi dal 1.1.2017 ed una eventuale loro interruzione avverrà solo su esplicita richiesta della Direzione Regionale. Per tale motivo, ed in coerenza con quanto concordato con il Referente IT della Direzione, sono inseriti nel perimetro previsto per il Settore Protezione civile anche il servizio ad hoc per



l'unità mobile di telecomunicazione sul quale il Settore sta vagliando le modalità di finanziamento.

Ci rendiamo in ogni caso disponibili ad un confronto per eventuali approfondimenti.

Firmato digitalmente da Alessio Mascarello  
Direzione Gestione Clienti  
CSI-Piemonte

108.1,32/2017A

Allegati:

- A18\_Configurazione Tecnica Economica 2017
- CTE A18\_figure professionali
- CTE A18\_servizi a misura
- CTE A18\_Allegato tecnico Servizi Sala operativa Settore Protezione Civile
- Condizioni generali Servizi cloud

Rif. CSI 1007055/00 – 1007056/00

**SIRe  
SISTEMA INFORMATIVO DELLA REGIONE PIEMONTE**

**DIREZIONE A18000 – Opere pubbliche, Difesa del suolo, Montagna,  
Foreste, Protezione civile, Trasporti e Logistica**

**CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA Anno 2017**

**(CTE)**

## SOMMARIO

<b>1</b>	<b>GENERALITA'</b> .....	<b>5</b>
	Denominazione CTE .....	5
<b>2</b>	<b>RICHIEDENTE</b> .....	<b>5</b>
	Direzione Committente .....	5
	Direzione/Settore Richiedente .....	5
<b>3</b>	<b>RIFERIMENTI DELLA REGIONE PIEMONTE</b> .....	<b>5</b>
	Responsabile Settore .....	5
	Referente SIRE ICT .....	5
<b>4</b>	<b>RIFERIMENTI DEL CSI-PIEMONTE</b> .....	<b>6</b>
	Referenti CTE .....	6
	Referente cliente .....	6
<b>5</b>	<b>DOCUMENTI E RIFERIMENTI</b> .....	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>PREMESSA</b> .....	<b>6</b>
<b>7</b>	<b>VALORIZZAZIONE DEI SERVIZI</b> .....	<b>6</b>
<b>8</b>	<b>PERIMETRO DEI SERVIZI</b> .....	<b>7</b>
<b>9</b>	<b>CONDIZIONI DI FORNITURA</b> .....	<b>7</b>
<b>10</b>	<b>MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI</b> .....	<b>7</b>
<b>11</b>	<b>QUADRO ECONOMICO RIASSUNTIVO DEI SERVIZI ALLA DIREZIONE A18000 DELLA CTE 2017</b> .....	<b>9</b>
<b>12</b>	<b>DETTAGLIO SERVIZI RIFERITI AL SETTORE A1802A – INFRASTRUTTURE E PRONTO INTERVENTO</b> .....	<b>9</b>
12.1	<u>  Servizi IT trasversali</u> .....	10
12.1.1	Governato .....	10
12.1.2	Customer Service Desk.....	10
12.1.3	Supporto specialistico .....	10
12.2	<u>  Servizi IT su Servizi applicativi</u> .....	11
12.2.1	Servizio Applicativo – <i>Governo e gestione del territorio</i> .....	11
<b>13</b>	<b>DETTAGLIO SERVIZI RIFERITI AL SETTORE A1803A – PROTEZIONE CIVILE E SISTEMA ANTINCENDI BOSCHIVI (A.I.B.)</b> .....	<b>14</b>
13.1	<u>  Servizi IT trasversali</u> .....	14
13.1.1	Governato .....	14
13.1.2	Customer Service Desk.....	14
13.1.3	Supporto specialistico .....	15
13.1.4	Servizi ad hoc .....	15
13.2	<u>  Servizi IT su Servizi applicativi</u> .....	19
13.2.1	Servizio Applicativo – <i>Governo e gestione del territorio</i> .....	19
13.3	<u>  Servizi di piattaforma infrastrutturale</u> .....	21



13.3.1	Servizio di piattaforma infrastrutturale – <i>Servizi Cloud</i> .....	21
	<u>Servizi IaaS - Virtual Datacenter</u> .....	21
<b>14</b>	<b>DETTAGLIO SERVIZI RIFERITI AL SETTORE A1805A – DIFESA DEL SUOLO...</b>	<b>25</b>
14.1	<u>Servizi IT trasversali</u> .....	25
14.1.1	Governo .....	25
14.1.2	Customer Service Desk.....	25
14.1.3	Supporto specialistico .....	26
14.2	<u>Servizi IT su Servizi applicativi</u> .....	26
14.2.1	Servizio Applicativo – <i>Governo e gestione del territorio</i> .....	26
<b>15</b>	<b>DETTAGLIO SERVIZI RIFERITI AL SETTORE A1807A – FORESTE.....</b>	<b>28</b>
15.1	<u>Servizi IT trasversali</u> .....	28
15.1.1	Governo .....	28
15.1.2	Customer Service Desk.....	28
15.1.3	Supporto specialistico .....	29
15.2	<u>Servizi IT su Servizi applicativi</u> .....	29
15.2.1	Servizio Applicativo – <i>Governo e gestione del territorio</i> .....	29
<b>16</b>	<b>DETTAGLIO SERVIZI RIFERITI AL SETTORE A1808A – MONTAGNA E COOPERAZIONE TRANSFRONTALIERA.....</b>	<b>31</b>
16.1	<u>Servizi IT trasversali</u> .....	31
16.1.1	Governo .....	31
16.1.2	Customer Service Desk.....	31
16.1.3	Supporto specialistico .....	32
16.2	<u>Servizi IT su Servizi applicativi</u> .....	33
16.2.1	Servizio Applicativo – <i>Attività produttive</i> .....	33
16.2.2	Servizio Applicativo – <i>Comunicazione digitale</i> .....	35
<b>17</b>	<b>DETTAGLIO SERVIZI RIFERITI AI SETTORI A1809A – PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE TRASPORTI E INFRASTRUTTURE, A1810A – CONTROLLO SULLA GESTIONE DEI TRASPORTI E DELLE INFRASTRUTTURE TRASPORTI .....</b>	<b>36</b>
17.1	<u>Servizi IT trasversali</u> .....	36
17.1.1	Governo .....	36
17.1.2	Customer Service Desk.....	36
17.1.3	Supporto specialistico .....	37
17.2	<u>Servizi IT su Servizi applicativi</u> .....	37
17.2.1	Servizio Applicativo – <i>Trasporti</i> .....	37
<b>18</b>	<b>DETTAGLIO SERVIZI RIFERITI AL SETTORE XST004 – VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO FORESTALE REGIONALE .....</b>	<b>45</b>
18.1	<u>Servizi IT trasversali</u> .....	45
18.1.1	Governo .....	45
18.1.2	Customer Service Desk.....	45
18.2	<u>Servizi IT su Servizi applicativi</u> .....	46
18.2.1	Servizio Applicativo - <i>Governo e gestione del territorio</i> .....	46
<b>19</b>	<b>DETTAGLIO SERVIZI RIFERITI ALLA DIREZIONE.....</b>	<b>48</b>
19.1	<u>Servizi IT trasversali</u> .....	48

19.1.1	Governo .....	48
19.1.2	Customer Service Desk.....	48
19.1.3	Supporto specialistico .....	49
19.2	<u>Servizi IT su Servizi applicativi</u> .....	49
19.2.1	Servizio Applicativo - <i>Governo e gestione del territorio</i> .....	49
19.3	<u>Servizi di piattaforma infrastrutturali</u> .....	52
19.3.1	Servizio di piattaforma infrastrutturale – <i>Servizi Cloud e di Datacenter per il Gestore pratiche</i> .....	52

## 1 GENERALITA'

### Denominazione CTE

Configurazione Tecnico Economica – Direzione A18000 – Anno 2017

## 2 RICHIEDENTE

### Direzione Committente

A18000 – Opere pubbliche, Difesa del suolo, Montagna, Foreste, Protezione civile, Trasporti e Logistica

### Direzione/Settore Richiedente

Direzione A18000 – Opere pubbliche, Difesa del suolo, Montagna, Foreste, Protezione civile, Trasporti e Logistica

A1802A – INFRASTRUTTURE E PRONTO INTERVENTO

A1803A – PROTEZIONE CIVILE E SISTEMA ANTINCENDI BOSCHIVI (A.I.B.)

A1805A – DIFESA DEL SUOLO

A1807A – FORESTE

A1808A – SVILUPPO DELLA MONTAGNA E COOPERAZIONE TRANSFRONTALIERA

A1809A – PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE TRASPORTI E INFRASTRUTTURE

A1810A – CONTROLLO SULLA GESTIONE DEI TRASPORTI E DELLE  
INFRASTRUTTURE

XST004 – VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO FORESTALE REGIONALE

## 3 RIFERIMENTI DELLA REGIONE PIEMONTE

### Responsabile Settore

Francesco Caruso

Salvatore Femia

Franco Ferraresi

Gabriella Giunta

Franco Licini

Giorgio Lucco

Luigi Robino

Andrea Tealdi

### Referente SIRE ICT

Domenico Nigro

#### 4 RIFERIMENTI DEL CSI-PIEMONTE

##### Referenti CTE

Servizio IT/Servizio Piattaforma/Servizio applicativo	Nome Cognome
Governo	Alessio Mascarello
Customer service desk	Nicoletta Pari
Supporto specialistico	Nicoletta Pari
Servizi di piattaforma infrastrutturale	Vito Baglio
Governo e gestione del territorio	Marco Cavagnoli
Trasporti	Livio Daniele
Attività produttive	Livio Daniele
Comunicazione digitale	Riccarda Cristofanini
Servizio ad hoc/Servizio per la sala operativa di Protezione civile	Marco Cavagnoli
Servizio ad hoc/Unità mobile di telecomunicazione	Pier Paolo Gruero

##### Referente cliente

Alessio Mascarello  
Nicoletta Pari

#### 5 DOCUMENTI E RIFERIMENTI

- Convenzione per gli affidamenti diretti al CSI-Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA, approvata con D.G.R. n. 9-4809 del 27/03/2017
- Catalogo e Listino dei servizi del CSI
- Allegato tecnico “Servizi per la Sala operativa del Settore Protezione civile e Sistema antincendi boschivi”.

#### 6 PREMESSA

La presente proposta di CTE 2017 riguarda i Servizi in continuità erogati in regime di esenzione IVA in coerenza con la Convenzione per gli affidamenti diretti al CSI-Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA e i relativi Allegati, approvati con D.G.R. n. 9-4809 del 27/03/2017.

Come di consueto, il Referente cliente (indicato al paragrafo “Riferimenti del CSI-Piemonte”) è a disposizione per integrare o mettere a punto i contenuti della proposta a fronte di necessità non ancora definite.

#### 7 VALORIZZAZIONE DEI SERVIZI

I Servizi valorizzati nel presente documento di CTE sono svolti **in continuità a partire dal 01/01/2017 fino al 31/12/2017.**

Per i servizi oggetto della presente CTE si applica il regime di esenzione IVA. Pertanto, i volumi ivi indicati rappresentano una stima delle attività previste e concordate con la Direzione regionale; di conseguenza la valorizzazione economica è da intendersi come preventivo di costo.

L'avanzamento delle attività nonché il relativo andamento dei costi saranno monitorati secondo quanto previsto dalla Convenzione citata in premessa.

La rendicontazione finale darà evidenza dei costi sostenuti e quindi determinerà l'eventuale conguaglio.

L'interruzione di tali servizi avverrà solo su esplicita comunicazione dell'Ente.

## **8 PERIMETRO DEI SERVIZI**

La presente proposta è composta dei seguenti servizi erogati in continuità:

- Servizi IT trasversali  
Governo  
Customer Service Desk  
Supporto Specialistico  
Servizi ad hoc
- Servizi IT su servizi applicativi  
Gestione operativa applicazioni  
Elaborazioni, integrazione dati e contenuti  
Supporto specialistico  
Sviluppo, manutenzione evolutiva e adeguativa
- Servizio di piattaforma infrastrutturale  
Servizi Cloud  
Servizi di Data Center

Le componenti applicative Infodir, di cui Regione Piemonte è Ente fruitore, che fanno riferimento ai servizi applicativi descritti nei capitoli seguenti sono riscontrabili anche nella tabella pubblicata sul Cruscotto IT Governance della Regione Piemonte come previsto dall'Allegato Procedure Operative della Convenzione citata in premessa.

## **9 CONDIZIONI DI FORNITURA**

Per le condizioni di fornitura dei servizi previsti in CTE si fa riferimento a quanto contenuto nella Convenzione citata in Premessa.

## **10 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

Per quanto attiene le modalità di erogazione dei servizi previsti in CTE (orari, modalità di accesso, utenti abilitati) si fa riferimento a quanto espresso nei paragrafi seguenti riferiti ai singoli servizi applicativi e servizi di piattaforma.

Pur essendo i servizi informatici disponibili h24 7x7 (ovvero l'accesso alle applicazioni software), al di fuori degli orari di erogazione dei servizi eventuali disservizi o interruzioni che potranno verificarsi saranno presi in carico a partire dal successivo orario di erogazione dei servizi.

**11 QUADRO ECONOMICO RIASSUNTIVO DEI SERVIZI ALLA DIREZIONE A18000 DELLA CTE 2017**

<b>Settori della Direzione A18000</b>	<b>Importo Totale</b>
Settore A1802A – INFRASTRUTTURE E PRONTO INTERVENTO	€ 104.335,50
Settore A1803A – PROTEZIONE CIVILE E SISTEMA ANTINCENDI BOSCHIVI (A.I.B.)	€ 365.200,84
Settore A1805A – DIFESA DEL SUOLO	€ 10.042,00
Settore A1807A – FORESTE	€ 40.088,00
Settore A1808A – SVILUPPO DELLA MONTAGNA E COOPERAZIONE TRANSFRONTALIERA	€ 38.899,00
Settore A1809A – PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE TRASPORTI E INFRASTRUTTURE	€ 281.310,00
Settore A1810A – CONTROLLO SULLA GESTIONE DEI TRASPORTI E DELLE INFRASTRUTTURE	
Settore XST004 – VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO FORESTALE REGIONALE	€ 5.176,00
Servizi alla Direzione	€ 66.692,91
<b>TOTALE DIREZIONE A18000</b>	<b>€911.744,25</b>

*Il totale è comprensivo degli eventuali oneri per la sicurezza.  
Salvo conguaglio a fine esercizio.*

**12 DETTAGLIO SERVIZI RIFERITI AL SETTORE A1802A – INFRASTRUTTURE E PRONTO INTERVENTO**

I preventivi e la descrizione dei servizi sono di seguito dettagliati facendo riferimento ai Settori componenti la Direzione.

Il dettaglio del preventivo economico relativo alle figure professionali, servizi a misura e strumenti a supporto è riscontrabile anche alla tabella pubblicata sul Cruscotto di IT Governance della Regione Piemonte, come previsto dall'Allegato Procedure operative della Convenzione. Tale dettaglio è riportato nell'apposito allegato del presente documento.

<b>Servizio a Catalogo</b>	<b>Importo Totale</b>
Servizi IT trasversali	
Governo	€ 19.146,50
Customer service desk	€ 300,00
Supporto specialistico	€ 45.425,00
Servizi IT su Servizi applicativi	
Governo e gestione del territorio	€ 39.464,00
<b>TOTALE SERVIZI AL SETTORE A1802A</b>	<b>€104.335,50</b>

*Il totale è comprensivo degli eventuali oneri per la sicurezza.  
Salvo conguaglio a fine esercizio.*

## 12.1 Servizi IT trasversali

### 12.1.1 Governo

Per la descrizione del servizio fare riferimento al documento “Catalogo e listino dei servizi del CSI” allegato alla Convenzione citata in premessa.

Preventivo economico:

Servizio IT	Importo Totale	Servizi professionali
Governo	€ 19.146,50	€ 19.146,50

### 12.1.2 Customer Service Desk

Per la descrizione del servizio fare riferimento al documento “Catalogo e listino dei servizi del CSI”, allegato alla Convenzione citata in premessa.

Il volume dei ticket considerato è stato preventivato sulla base del numero dei ticket registrati nell'annualità precedente.

Il dettaglio dei ticket per servizio applicativo è riscontrabile nella tabella allegata di composizione dei costi.

Preventivo economico:

Servizio IT	Importo Totale	Servizi a misura
Customer Service Desk	€ 300,00	€ 300,00

### 12.1.3 Supporto specialistico

Sulla base di quanto previsto nel documento “Catalogo e listino dei servizi del CSI”, allegato alla Convenzione citata in premessa, viene fornita la descrizione delle attività previste.

Preventivo economico:

Servizio IT	Importo Totale	Servizi professionali
Supporto specialistico	€ 45.425,00	€ 45.425,00

Le attività riguardano il **supporto specialistico** in materia di opere pubbliche, in relazione ai processi, ai dati, alle attività, ai sistemi ed agli strumenti propri del contesto di riferimento.

In particolare, il servizio riguarda il supporto di alto livello di carattere tematico/organizzativo in relazione alle attività di interesse del Settore, supporto in occasione di incontri o riunioni inerenti lo sviluppo ed il coordinamento delle attività connesse alle componenti amministrativa, tecnica e territoriale del sistema informativo ed alla loro evoluzione, supporto per interventi ad incontri, presentazioni o attività di coordinamento per raccordo ed interscambio informativo con altre articolazioni organizzative di Regione Piemonte o altri enti, supporto all'interpretazione ed applicazione di normative specifiche, supporto per l'attuazione di collaborazioni, riusi, integrazioni con procedure, esperienze ed iniziative regionali o di altri enti.



Il servizio consiste nell'erogazione di supporto, in genere in presenza, per lo più tramite partecipazione ad incontri, riunioni o presentazioni aventi ad oggetto materia e funzioni di competenza e di interesse del Settore. In generale non produce output di natura documentale, a meno di casi specifici concordati di volta in volta con i referenti regionali.

E' inoltre previsto il servizio di supporto specialistico erogato in presidio presso la sede del Settore Infrastrutture e Pronto Intervento (**presidio Sala Opere Pubbliche**). Il servizio ha l'obiettivo di supportare il Settore:

- nella gestione delle pratiche relative ad opere pubbliche di competenza del Settore Infrastrutture e Pronto Intervento e ad eventi straordinari, permettendo al Settore di garantire il monitoraggio, gestire gli aggiornamenti del Piano di Ricostruzione, tracciare i pagamenti effettuati e fornire i dati richiesti al Dipartimento Nazionale di Protezione Civile;
- nell'organizzazione e gestione della comunicazione con gli Enti a fini di programmazione e rendicontazione;
- nella produzione di cartografia e nell'acquisizione di dati georeferiti;
- nell'uso di applicativi di competenza e di strumenti GIS affiancando Dirigente e funzionari;
- partecipando a presentazioni e incontri a supporto del Dirigente e dei funzionari di Settore.

Il servizio erogato in presidio consente di privilegiare l'efficacia e la tempestività del servizio nel dare risposte alle esigenze, con modalità di attivazione immediate grazie alla presenza in sito del personale preposto, in ordinarietà e soprattutto in post emergenza, a seguito di eventi straordinari e calamitosi. In generale, il servizio consiste nell'erogazione di supporto, in presenza, al Dirigente ed ai funzionari nello svolgimento delle proprie funzioni istituzionali.

Il servizio svolto sarà eventualmente documentato con output di natura documentale (verbali, relazioni descrittive, specifiche dei requisiti, ecc.) secondo quanto concordato di volta in volta con i referenti regionali. Talvolta potrà comportare output specifici, ad esempio definizione di indicatori, report di sintesi e/o analisi di situazioni e fenomeni, di volta in volta con i referenti regionali.

## 12.2 Servizi IT su Servizi applicativi

### 12.2.1 Servizio Applicativo – *Governo e gestione del territorio*

Preventivo economico:

Servizio IT	Importo Totale	Servizi professionali
Gestione operativa applicazioni	€ 1.070,00	€ 1.070,00
Elaborazione, integrazione e gestione dati e contenuti	€ 38.394,00	€ 38.394,00
<b>TOTALE</b>	<b>€39.464,00</b>	<b>€39.464,00</b>

#### *Descrizione dei servizi IT erogati*

Il riferimento è il S.I. Opere Pubbliche, nell'ambito del quale i principali sottosistemi/applicazioni sono rappresentati da:

- **Sistema Informativo Pianificazione Emergenza e Gestione Reperibilità**, per l'acquisizione e la gestione delle informazioni utili alle diverse fasi della procedura di pianificazione emergenza e gestione della reperibilità del personale, agevola l'interscambio informativo tra i soggetti interessati, fornendo una visione completa dello stato di reperibilità e garantendo il costante aggiornamento delle fasi della procedura e la comunicazione agli operatori interessati.
- **Sistema di supporto** alle attività ordinarie di programmazione degli interventi ed alle operazioni di primo censimento dei danni occorsi a seguito di eventi calamitosi (nella fase di **post-emergenza**), al fine di favorire l'analisi post-evento e la successiva pianificazione e programmazione dei necessari interventi di ripristino
- **Prezzario Opere Pubbliche**: soluzione per la redazione, l'aggiornamento nonché la successiva pubblicazione dei dati costituenti l'elenco prezzi per opere e lavori pubblici regionale, attraverso la creazione di una banca dati unica disponibile "on line" ed accessibile in tempo reale per tutti i soggetti abilitati ad operare sulle singole sezioni tematiche (identificati come Enti promotori).

Attività di trattamento ed elaborazione dati e contenuti, indispensabili per supportare lo svolgimento dei compiti istituzionali del Settore Infrastrutture e Pronto Intervento, in ordinarietà e in post emergenza. Le attività riguardano prevalentemente i servizi "EMETER - Gestione Emergenze e Territorio", "SIPE - Sistema Informativo Pianificazione Emergenza e gestione reperibilità" e dati relativi ad applicativi e/o basi dati di competenza del Settore Infrastrutture e Pronto Intervento, non censiti (Sala Opere Pubbliche).

Individuazione e correzione delle incongruenze sui dati (non recuperabili dagli utenti e non contrastanti con la logica applicativa) sia a livello di singoli dati sia di bonifiche estese, in relazione agli applicativi di competenza del Settore Infrastrutture e Pronto Intervento. Le attività riguardano prevalentemente i servizi "EMETER - Gestione Emergenze e Territorio", "SIPE - Sistema Informativo Pianificazione Emergenza e gestione reperibilità" e dati relativi a applicativi e/o basi dati di competenza del Settore Infrastrutture e Pronto Intervento, non censiti (Sala Opere Pubbliche).

#### ***Utenti abilitati al servizio***

Gli utenti abilitati al servizio sono i responsabili e i funzionari del Settore Infrastrutture e Pronto Intervento e dei Settori decentrati della Direzione regionale. Sono inoltre abilitati operatori pubblici e privati con i quali la Regione ha formalizzato collaborazioni attraverso la sottoscrizione di specifici Protocolli di Intesa. Alcuni servizi sono resi disponibili all'utenza diffusa, imprese, professionisti e cittadini.

Le policy di accesso ai servizi informatici sono definite in relazione al singolo applicativo o componente applicativo e sono gestite attraverso specifiche profilazioni ed abilitazioni.

#### ***Modalità di accesso***

I servizi informatici sono erogati via web attraverso il portale Sistema Piemonte (canale Territorio, Edilizia e Opere Pubbliche).

#### ***Modalità di erogazione***

Si riportano di seguito le modalità di accesso al servizio di *Customer Service Desk*.

Il servizio di assistenza è contattabile tramite al numero 011-3168888

Orario di erogazione: Lunedì – venerdì 8,00 – 18,00.

Per Catasto Ponti è attiva la casella di posta [ass\\_catinfroopp@csi.it](mailto:ass_catinfroopp@csi.it); per tutti gli altri applicativi è attiva la casella di posta [assistenza-oopp@csi.it](mailto:assistenza-oopp@csi.it).

L'orario di erogazione dei Servizi IT a supporto dei Servizi applicativi è il seguente:

Servizio	Lunedì - Giovedì	Venerdì
Erogazione dei Servizi ICT	09.00 - 12.30 14.30 - 17.00	09.00 - 12.30 14.30 - 16.00

### *Elenco componenti di applicativo*

Codice Componente	Descrizione Componente
CA757	Sistema Informativo Gestione Emergenze e Territorio
CA516	Pianificazione Emergenza e gestione reperibilità
CA0983	Prezzario on line
CA210	Prezzario regionale
CA212	Catasto ponti

**13 DETTAGLIO SERVIZI RIFERITI AL SETTORE A1803A – PROTEZIONE CIVILE E SISTEMA ANTINCENDI BOSCHIVI (A.I.B.)**

I preventivi e la descrizione dei servizi sono di seguito dettagliati facendo riferimento ai Settori componenti la Direzione.

Il dettaglio del preventivo economico relativo alle figure professionali, servizi a misura e strumenti a supporto è riscontrabile anche alla tabella pubblicata sul Cruscotto di IT Governance della Regione Piemonte, come previsto dall'Allegato Procedure operative della Convenzione. Tale dettaglio è riportato nell'apposito allegato del presente documento.

<b>Servizio a Catalogo</b>	<b>Importo Totale</b>
Servizi IT trasversali	
Governato	€ 46.191,00
Supporto specialistico	€ 26.015,00
Servizio ad hoc/Servizio per la sala operativa di Protezione civile	€ 232.450,50
Servizio ad hoc/Unità mobile di telecomunicazione	€ 52.214,00
Servizi IT su Servizi applicativi	
Governato e gestione del territorio	€ 4.290,00
Servizi di piattaforma infrastrutturale	
Servizi Cloud	€ 4.040,34
<b>TOTALE SERVIZI AL SETTORE A1803A</b>	<b>€365.200,84</b>

*Il totale è comprensivo degli eventuali oneri per la sicurezza.  
Salvo conguaglio a fine esercizio.*

**13.1 Servizi IT trasversali****13.1.1 Governo**

Per la descrizione del servizio fare riferimento al documento "Catalogo e listino dei servizi del CSI" allegato alla Convenzione citata in premessa.

Preventivo economico:

<b>Servizio IT</b>	<b>Importo Totale</b>	<b>Servizi professionali</b>
Governo	€ 46.191,00	€ 46.191,00

**13.1.2 Customer Service Desk**

Per la descrizione del servizio fare riferimento al documento "Catalogo e listino dei servizi del CSI", allegato alla Convenzione citata in premessa.

Il volume dei ticket considerato è stato preventivato sulla base del numero dei ticket registrati nell'annualità precedente.

Il dettaglio dei ticket per servizio applicativo è riscontrabile nella tabella allegata di composizione dei costi.

Preventivo economico:

<b>Servizio IT</b>	<b>Importo Totale</b>	<b>Servizi a misura</b>
Customer Service Desk	€ 0,00	€ 0,00

### 13.1.3 Supporto specialistico

Sulla base di quanto previsto nel documento “Catalogo e listino dei servizi del CSI”, allegato alla Convenzione citata in premessa, viene fornita la descrizione delle attività previste.

Preventivo economico:

<b>Servizio IT</b>	<b>Importo Totale</b>	<b>Servizi professionali</b>
Supporto specialistico	€ 26.015,00	€ 26.015,00

Le attività prevedono:

- il supporto specialistico inerente la tematica Protezione Civile in relazione ai processi organizzativi interni, alla gestione dei dati e allo sviluppo del Sistema Informativo del Settore (SIProC);
- il supporto nell'ambito di progetti internazionali: scouting e supporto alla partecipazione e alla presentazione di nuove proposte;
- il supporto al raggiungimento degli obiettivi di Settore nell'ambito della partecipazione al progetto I-REACT (programma Horizon 2020).

Il servizio svolto sarà documentato con una relazione semestrale in cui saranno descritte le attività svolte e i risultati ottenuti nell'ambito delle attività sopra descritte.

### 13.1.4 Servizi ad hoc

<b>Servizio IT</b>	<b>Importo Totale</b>	<b>Servizi professionali</b>	<b>Acquisti dedicati</b>	<b>Strumenti a supporto</b>
Servizio per la sala operativa di Protezione civile	€ 232.450,50	€ 230.190,00		€ 2.260,50
Unità mobile di telecomunicazione	€ 52.214,00	€ 47.214,00	€ 5.000,00	
<b>TOTALE</b>	<b>€284.664,50</b>	<b>€277.404,00</b>	<b>€5.000,00</b>	<b>€2.260,50</b>

#### *Servizio per la sala operativa di Protezione civile*

Il servizio comprende le attività svolte in presidio presso la sede regionale di Corso Marche. Tra queste è incluso il supporto organizzativo e di materia, il supporto all'utilizzo e alla manutenzione di componenti hardware specifiche presenti soprattutto presso la Sala Operativa del Settore Protezione civile e Sistema antincendi boschivi (A.I.B.), oltre al supporto all'utilizzo, mantenimento ed evoluzione di componenti software.

Queste ultime comprendono diversi applicativi dedicati, alcuni dei quali appartengono al sistema informativo SIProC (sviluppato e gestito dal CSI), mentre altri sono sviluppati da terze parti.

Il servizio è erogato in presidio presso l'ente, in situazioni di ordinarietà, ma è estendibile, a richiesta, per coprire turni di apertura della sala operativa in situazioni di emergenza.

L'organizzazione delle attività da parte del CSI segue puntualmente quella del Settore regionale, che prevede l'attivazione di funzioni specifiche, definite secondo standard internazionali.

La presenza in presidio è estendibile, a richiesta, oltre il normale orario di lavoro per garantire il servizio anche durante situazioni di emergenza.

Il Servizio ad hoc comprende il servizio di Customer service desk.

Per una descrizione dettagliata del servizio si rimanda all'Allegato tecnico "Servizi per la Sala operativa del Settore Protezione civile e Sistema antincendi boschivi", che costituisce parte integrante della presente offerta.

### ***Unità mobile di telecomunicazione***

Si tratta del servizio di gestione di unità di telecomunicazione mobile dedicato alle necessità della Protezione Civile, che utilizza apparecchiature ed un'infrastruttura tecnica con furgone mobile, messa a disposizione del CSI e della Città Metropolitana di Torino.

L'obiettivo è quello di fornire un servizio di supporto competente e continuativo alla Protezione Civile, garantire tempestività a fronte di interventi sia in caso di emergenza sia in caso di eventi o manifestazioni, ovunque sul territorio nazionale.

Il servizio prevede quindi la messa a disposizione di personale, strutture tecnico organizzative e supporti specialistici.

Il servizio si compone di Attività ordinarie che comprendono sia attività effettuate durante i giorni feriali (dal lunedì al venerdì) nella fascia oraria stabilita, sia operazioni in dislocazione sul territorio regionale e nazionale effettuate con il mezzo nelle disponibilità dell'Ente come di seguito nel dettaglio.

### ***Servizio di gestione dell'Unità di telecomunicazione mobile***

L'unità di telecomunicazione mobile è costituita da una serie di apparati di networking così composta:

- parabola satellitare Skylogic per la banda satellitare;
- router Cisco per la gestione del servizio di Fonia Voip;
- router per la gestione di collegamenti WAN tipo Adsl, Primario, ISDN e Seriale;
- switch per il collegamento tra i vari server e apparati di rete;
- 3 server per la gestione dei servizi erogati che andremo ad elencare successivamente;
- centralino Voip per gestione di chiamate e relativa deviazione su interni e servizio fax;
- access point ed antenne per il collegamento wireless e la possibilità di creare hot spot in occasione di mostre, fiere, emergenze;
- firewall per la protezione dei client e dei server da attacchi esterni e di gestione di load balancing e fail over dei collegamenti WAN dedicati all'erogazione dei servizi.

Il collegamento satellitare installato e configurato a bordo dell'automezzo consente di disporre di un collegamento Internet senza appoggiarsi ad infrastruttura terrestre e rende quindi possibile erogare una serie di servizi - strettamente collegati al CSI - che permettono l'invio di immagini e audio in streaming in real time e la disponibilità di una postazione con la base cartografica necessaria alla Protezione Civile per la consultazione e l'utilizzo.

Inoltre sono disponibili i servizi erogati attraverso Internet:

- WebServer

- FTP server
- Server Encoding audio e video
- Server per il montaggio di filmati e audio
- Server per la gestione della sorveglianza tramite webcam statiche e motorizzate
- Server per la gestione della banda e del controllo degli accessi e relativi consumi di banda
- Server per la gestione e l'autenticazione di ospiti della rete wireless generata per il pubblico
- Server di streaming per la generazione di flussi audio e video visibili su internet.

#### Attività di supporto specialistico sui Ponti Radio

Il servizio di supporto per la copertura radio del territorio di competenza della Protezione Civile della Città Metropolitana di Torino si compone delle seguenti attività:

- Gestione del servizio di interconnessione radio tra la tecnologia TETRA e DMR in digitale con la relativa localizzazione tramite sistema GPS, in accordo anche con il Soccorso Alpino, successiva sperimentazione dell'uso dei ponti ripetitori e verifica della copertura radio in diverse zone del territorio provinciale.
- Sperimentazione dell'utilizzo del sistema radio e del rilevamento delle tracce GPS con l'ausilio di più ponti ripetitori allo scopo di verificare l'effettiva tracciatura delle singole radio anche in diverse zone, comprese le zone più insidiose in alta valle utilizzando i nuovi sistemi di ponti ripetitori a basso consumo e compatibili con le caratteristiche tecniche dei collegamenti satellitari.
- Supporto specialistico per la realizzazione del servizio di copertura radio della sede di Protezione Civile di Grugliasco con relativa interconnessione con le stazioni mobili presenti sul territorio.
- Supporto all'interconnessione dei ponti radio tramite rete internet e verifiche di copertura radio tra le vallate con verifiche di corretta configurazione dei ponti e degli apparati.
- Supporto per la verifica e studio di un progetto per la realizzazione di una copertura territoriale a livello di C.O.M. tramite l'utilizzo di stazioni satellitari e dotazioni di Proprietà dell'Ente per l'erogazione in autonomia di servizi VOIP, Internet e FAX con relativa sperimentazione di una base radio interconnessa via IP.
- Aggiornamento di software per la gestione delle tracce radio.
- Gestione del servizio di collegamento internet via satellite (acquisito dalla Città Metropolitana attraverso Skylogic) relativo alle stazioni installate nel corso dell'anno passato sulle postazioni mobili di CNR e CRI con relativo supporto durante le operazioni di lavoro congiunte.

#### Attività di sperimentazione su Nucleo di Valutazione e Droni

Il servizio comprende nel dettaglio:

- L'utilizzo di un sistema atto a garantire un servizio di prima valutazione dello scenario che si presenta in un caso "di emergenza" in modo da poter attivare le risorse utili e necessarie per affrontare la situazione.

Queste attività di supporto consentiranno di poter acquisire i primi dati di un qualsiasi evento di protezione civile per poi inviarli nelle sale operative preposte alla valutazione degli scenari di intervento più mirati alle effettive necessità di supporto operativo e logistico al fine di ridurre i tempi di intervento e i tempi di risoluzione dell'evento.

Per realizzare lo scopo, è stato allestito un sistema di puntamento semi automatico trasportabile e corredato di apparati di networking, di trasmissione audio/video e di telefonia e fax VOIP. Le attività sopra descritte saranno svolte con l'ausilio di una vettura messa a disposizione dal CSI-Piemonte che permette il trasporto e l'utilizzo di tutte le



apparecchiature necessarie in sicurezza e consentirà di raggiungere i luoghi degli interventi in modo più agevole rispetto ai tradizionali mezzi della Protezione Civile.

- Una seconda componente del servizio di supporto è rivolta all'utilizzo dei droni dotati di un sistema di trasmissione audio/video al fine di produrre immagini visibili da remoto (anche dalla sala operativa della protezione civile provinciale).

Tale servizio verrà erogato in contesti per i quali o non è possibile inviare l'essere umano per ragioni di irraggiungibilità del luogo fisico dell'evento di emergenza, oppure i rischi connessi al sopralluogo sono alti e quindi introdurrebbero un rischio per l'essere umano stesso.

Questo servizio si integra in modo ottimale sia con il servizio di supporto del nucleo di valutazione sia con i progetti che l'Ente ha già messo in atto in ambito europeo su tematiche di comunicazione dell'emergenza e di apertura di una fonte bidirezionale di comunicazione verso l'utente non istituzionale.

Un'ulteriore implementazione riguarda il trattamento dei dati ricevuti dal drone durante il sorvolo dell'area interessata, in quanto si andranno a sperimentare servizi e software che possano garantire di restituire un supporto fotografico completo con relative funzioni di morsicatura delle immagini e creazione di un modello 3D che possa servire per identificare il modo operativo più corretto per intervenire nelle operazioni di prevenzione e di organizzazione degli interventi da effettuare per limitare i danni a persone e cose e per il ripristino della sicurezza

Nel corso del 2017 si verificherà inoltre l'impiego di una fotocamera termica montata a bordo di un secondo drone che permetterà la visione dall'alto di immagini ad infrarossi, che permettono una migliore interpretazione del dato ricevuto a seconda dei campi di impiego. Inoltre si effettueranno verifiche e studi per l'utilizzo di software per la programmazione dei voli a lunga percorrenza per rendere possibile la copertura fotografica di aree più vaste rispetto al volo manuale. A tale scopo continueranno nel 2017 le sperimentazioni, iniziate nel 2015, con altri servizi della Città Metropolitana di Torino per la realizzazione di interventi atti a verificare situazioni più o meno critiche in ambiti di sicurezza ambientale, principalmente in cave o lungo i corsi di fiume, usando tutte le apparecchiature e i servizi sopra descritti. Si sono inoltre sottoscritte delle convenzioni con ARPA e CNR per l'utilizzo di questi droni in tutti gli eventi franosi che sempre più spesso interessano il territorio.

Queste sperimentazioni hanno come obiettivo principale la valutazione dell'efficacia delle soluzioni di intervento che verranno realizzate e delle applicazioni pratiche che verranno allestite; in base ai risultati ottenuti verrà valutata la possibilità di creare una struttura/servizio consolidata che si occupi di questi sistemi alternativi di allertamento ed intervento.

#### Attività per la Sala Operativa Mobile

Durante l'anno 2017 continueranno gli adeguamenti strutturali e di configurazione dell'unità mobile di telecomunicazione primaria installata sul veicolo Eurocarga al fine di aggiornare i sistemi e fornire servizi sempre più performanti e stabili; il CSI Piemonte in questo contesto offrirà servizio di coordinamento e supporto a tali attività.

#### **Modalità di funzionamento del servizio**

Si descrivono di seguito le modalità di erogazione del servizio ed i rispettivi vincoli. Il servizio è attivabile a richiesta ed erogato in funzione di quanto definito di volta in volta.



Modalità di attivazione ed erogazione del servizio – EVENTI e MANIFESTAZIONI

DEFINIZIONE	PARAMETRI
Supporto e presenza in occasione di eventi e manifestazioni secondo le richieste	Attivazione entro 3 giorni lavorativi, conferma entro le 24 ore precedenti.

Modalità di attivazione ed erogazione del servizio – EMERGENZA

DEFINIZIONE	PARAMETRI
Supporto e presenza in occasione di emergenze, secondo le richieste	Attivazione a richiesta

## 13.2 Servizi IT su Servizi applicativi

### 13.2.1 Servizio Applicativo – *Governo e gestione del territorio*

Preventivo economico:

Servizio IT	Importo Totale	Servizi professionali	Acquisti dedicati
Gestione operativa applicazioni	€ 4.290,00	€ 4.290,00	
<b>TOTALE</b>	<b>€4.290,00</b>	<b>€4.290,00</b>	

#### *Descrizione dei servizi IT erogati*

Il CSI Piemonte da molti anni supporta gli Enti Pubblici Piemontesi nello svolgimento delle proprie funzioni nell'ambito delle azioni di tutela e salvaguardia del territorio, sia nelle fasi di programmazione, sia in quelle di gestione di un evento emergenziale o di ripristino, dopo la sua conclusione.

Per quanto riguarda la Protezione Civile, la presenza stabile di personale del CSI Piemonte presso la Sala Operativa Regionale è stato il fattore determinante che ha permesso al Consorzio di diventare parte integrante del sistema locale di Protezione Civile e di far crescere competenze utili a supportarne l'azione in ordinarietà e, soprattutto, in emergenza.

Grazie alla progettazione e realizzazione di soluzioni ICT con funzioni vicine alle particolari esigenze di un Sistema informativo di Protezione Civile, il SIProC (Sistema Informativo della Protezione Civile) è cresciuto, attraverso le sue componenti, con l'obiettivo di integrare conoscenza proveniente da ambiti molto diversi con tecnologie consolidate, affrontando contemporaneamente temi sfidanti, nell'ambito di attività di ricerca e sviluppo finanziate anche da Programmi Europei. Su tutti, la ricerca semantica per l'integrazione di dati non strutturati, l'analisi di informazioni provenienti dai social network, l'uso di infrastrutture in grado di gestire big data (IoT, Sensoristica specifica, ecc.). Le principali applicazioni sviluppate per la Protezione Civile:

- Gestione Associazioni di Volontariato
- Rubrica anagrafica di Protezione Civile
- Gestione Materiali e Mezzi
- Presidi di Criticità Idrogeologica
- Esercitazioni, Piani Speditivi e Comunali di Protezione Civile.

L'attività di gestione operativa applicazioni prevede attività di analisi, correzione massiva di dati provenienti da fonti esterne (es. dati provenienti dai sistemi AIB) e riallineamento di database interni.

#### ***Utenti abilitati al servizio***

Gli utenti abilitati sono i responsabili e i funzionari del Settore regionale interessati ed eventuali altri soggetti da loro individuati (es. le associazioni di volontariato nel caso di Volter).

#### ***Modalità di accesso***

Tutte le applicazioni del SIPROC sono accessibili via web, attraverso il portale SistemaPiemonte (<http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/territorio-edilizia-e-opere-pubbliche/33-protezione-civile>).

L'unica eccezione è rappresentata dalla Rubrica Anagrafica di Protezione Civile, ad esclusiva disposizione dei funzionari del Settore Protezione Civile della Regione attraverso installazioni sulle postazioni di lavoro della Sala Operativa di corso Marche 79.

#### ***Modalità di erogazione***

Si riportano di seguito le modalità di accesso al servizio di *Customer Service Desk*:

Numero telefonico: 011-3168888

Lunedì – Venerdì: 8.00 – 18.00

I servizi di gestione dati e contenuti, gestione operativa e supporto specialistico sono erogati direttamente dal personale del CSI Piemonte distaccato presso la sede regionale di corso Marche.

E'attiva una casella di posta elettronica per assistenza: [salapc@csi.it](mailto:salapc@csi.it)

Orari di Servizio gestione dati e contenuti, gestione operativa e supporto specialistico:

Lunedì – Giovedì: 9.15 – 12.30 e 14:45 – 17:00 Venerdì: 9.15 – 12.30 e 14:45 – 16:00

#### ***Elenco componenti di applicativo***

Codice Componente di Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
CA133	SIPROC
CA1338	NUOVO VOLONTARIATO VOLTER
CA135	RUBRICA DI PROTEZIONE CIVILE
CA593	MAME-GESTIONE MATERIALI E MEZZI DI PROTEZIONE CIVILE
CA309	GESTIONE MAGAZZINO ATTREZZATURE ANTINCENDI BOSCHIVI
CA1130	GESTIONE BASI DATI CONTRIBUTI ENTI LOCALI
CA1397	PRESIDI DI CRITICITA' IDROGEOLOGICA
CA1398	ESERCITAZIONI, PIANI SPEDITIVI E COMUNALI PROTEZIONE CIVILE

### 13.3 Servizi di piattaforma infrastrutturale

#### 13.3.1 Servizio di piattaforma infrastrutturale – *Servizi Cloud*

Per la descrizione del servizio fare riferimento al documento “Catalogo e listino dei servizi del CSI”, allegato alla Convenzione citata in premessa.

Preventivo economico:

Servizi di piattaforma infrastrutturale	Importo Totale	Servizi a misura
Servizi Cloud		
Servizi IaaS	€ 3.305,34	€ 3.305,34
Servizi PaaS e DBaaS gestiti	€ 735,00	€ 735,00
<b>TOTALE</b>	<b>€4.040,34</b>	<b>€4.040,34</b>

#### *Descrizione dei servizi di piattaforma infrastrutturale erogati*

Il CSI mette a disposizione dei committenti servizi di “Private Cloud” erogati su infrastrutture dislocate nei Datacenter di Torino e Vercelli. I servizi Cloud includono il Customer Service Desk e si articolano in:

- **IAAS (Infrastructure as a Service)** è un modello di servizio che fornisce l'accesso a una risorsa informatica, specificatamente un hardware virtualizzato cioè un'infrastruttura di elaborazione appartenente a un ambiente virtualizzato, il "Cloud", tramite una connessione; sono disponibili varie tipologie di Virtual Private Cloud, Virtual Machine, Virtual Network, Backup as a Service.
- **PAAS e DBAAS Gestiti:** Platform as a Service e Data Base as a Service sono servizi che forniscono agli sviluppatori una piattaforma e un ambiente (PAAS) oppure un Data Base (DBAAS) per costruire applicazioni e servizi su Internet. Gli ambienti disponibili comprendono: MySql versione commerciale, PostgreSQL versione commerciale, MsSql, Oracle Enterprise Edition, Jboss versione commerciale, Tomcat versione Community, servizi di condivisione File, servizi di supporto Cloud ecosistema federato CSI, tecnologie di cooperazione (WSO2); comprende il backup.

### Servizi IaaS - Virtual Datacenter

#### **Descrizione del contesto tecnologico di riferimento**

Il servizio prevede la predisposizione di una Organization Unit riservata per il cliente e di un aggregato di risorse elaborative denominato Virtual DataCenter (di seguito VDC) che comprende una quota massima in termini di memoria Ram, potenza di calcolo espressa in virtual Cpu, spazio disco e indirizzi IP su reti esterne attestata su RUPAR e/o Internet.

La soluzione tecnologica per l'erogazione del servizio VDC comprende le seguenti funzionalità:

- cruscotto di amministrazione web con url di accesso dedicata;
- possibilità di creare ambienti virtuali all'interno di vApp (ovvero l'aggregazione di più Virtual Server tipicamente pensate con la logica del servizio);
- un catalogo di template con immagini di sistemi operativi pre-installati;
- la possibilità di caricare immagini ISO personalizzate o di effettuare installazioni custom;
- Import di ambienti virtuali pre-esistenti compatibili con lo standard OVF;

- accesso diretto agli ambienti creati (da Console remotizzata attraverso il cruscotto di amministrazione web o via rete con protocolli RDP, SSH, etc.);
- gestione della sicurezza, dei servizi di rete e del bilanciamento di carico erogata tramite soluzione Edge Gateway;
- Gestione delle utenze e dei privilegi per l'accesso;
- Attivazione licensing Microsoft di proprietà CSI-Piemonte basato su sistema KMS;
- Servizio di invio e-mail applicative in modo sicuro e autenticato;
- Opzione di backup e restore per gli ambienti virtuali
- Gli ambienti virtuali creati su un VDC si attestano sulla seguente soluzione tecnologica:
- piattaforma di virtualizzazione VMware vSphere 5.5;
- tecnologia VMware vCloud Director 5.5;
- infrastruttura elaborativa sottostante basata su architettura x86 blade;
- connettività SAN realizzata con switch/director fibre channel a doppia fabric a garanzia della ridondanza dei collegamenti;
- alta affidabilità infrastrutturale basata su funzionalità VMware vMotion e Storage Vmotion, che consentono di migrare "a caldo" su differenti server blade o nuovi storage, senza interruzione di servizio;
- connettività di rete con piano di indirizzamento isolato, RUPAR privato, e/o connettività Internet;
- disco di sistema e disco dati aggiuntivo attestati su storage di classe enterprise.
- Soluzione di backup basata su tecnologia Veeam.

Insieme ai referenti tecnici dell'Ente il gruppo di supporto CSICloud concorderà le caratteristiche tecniche dei servizi da erogare tramite il VDC ed il conseguente fabbisogno in termini di risorse elaborative, in particolare:

- capacità complessiva di calcolo espressa in GHz;
- quantità di RAM espresso in GByte;
- Spazio disco su storage;
- Modalità di esposizione dei servizi su rete RUPAR o rete Internet;
- Esigenze di backup;

L'utente ottiene un VDC con le specifiche tecniche concordate inizialmente e l'operatività sarà la seguente:

- Utilizzo del cruscotto di amministrazione previsto dalla soluzione tecnologica per la creazione e gestione dei propri server virtuali;
- Utilizzo del portale MyCSICloud per ampliare nel tempo le quote previste per soddisfare le proprie esigenze di servizio, aumentando CPU, RAM, Storage e Indirizzi IP;
- Controllo dei consumi e dei costi con tariffazione giornaliera e logica del Pay per Use, dal portale MyCSICloud;
- Attivazione autonoma delle eventuali licenze di sistema operativo Microsoft tramite sistema KMS;
- Gestione della sicurezza e dei servizi di rete e bilanciamento tramite vShield Edge Gateway in completa autonomia per il Cliente nell'ambito di un virtual datacenter autoconsistente;
- Gestione delle utenze e della profilazione per gli accessi al VDC tramite portale MyCSICloud;
- Gestione autonoma degli ambienti da sottoporre a policy di backup e restore tramite portale Veeam Enterprise Manager.

A seconda dell'esigenza di connettività manifestata, il range di IP assegnato sarà attestato su una rete collegata ad un vShield Edge dedicato.

### Perimetro di attività (incluse/non incluse)

Attività incluse nel servizio:

- Creazione Organization Unit;
- Assegnazione risorse elaborative e storage al VDC;
- Configurazione connettività di rete;
- Configurazione minima di sicurezza sui vShield Edge Gateway per consentire la raggiungibilità dei servizi dedicati al VDC erogati dal CSI-Piemonte (KMS, Proxy, Mail Server per invio mail applicative, DNS);
- Messa a disposizione del catalogo contenente immagini con i principali sistemi operativi Linux / Windows pre-installati;
- Messa a disposizione servizio proxy in uscita da rete RUPAR;
- Messa a disposizione server KMS per attivazione licenze Microsoft;
- Messa a disposizione mail server per invio di posta applicativa in modalità sicura e autenticata con eventuale creazione di un account;
- Messa a disposizione due server DNS gestiti da CSI-Piemonte;
- Possibilità di attivazione opzione di backup degli ambienti virtuali attestati sul VDC e restore in self-service con tecnologia Veeam Backup & Restore.

Attività non incluse nel servizio:

- Gestione sistemistica delle vApp;
- Gestione della sicurezza del VDC.

### Informazioni minime per l'attivazione

- Numero di CPU;
  - GB di RAM;
  - GB di Storage;
  - Numero IP RUPAR e tipologia di vShield Edge;
  - Numero IP Internet e tipologia di vShield Edge;
  - Esigenza di attivazione opzione di Backup Veeam;
- Esigenza di account per invio autenticato mail applicativa.

### Up-time garantito

99,9%

### Tempi di consegna

3gg

### MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio VDC è erogato H24

Servizio	Lunedì - Venerdì	Sabato - Domenica
Presidio sistemistico dell'infrastruttura	09.00 – 17.00	-

### Servizi PaaS e DBaaS Gestiti

#### Servizio di condivisione file

Il servizio risponde all'esigenza di condividere informazioni (directory e file) tra soggetti, che possono essere anche esterni all'Ente gestore. Pur essendo simile ad altri presenti sul mercato si

caratterizza per alcune peculiarità, avvalendosi di infrastrutture definite e localizzate presso il CED del CSI-Piemonte, nonché di meccanismi di messa in sicurezza dei contenuti.

Lo spazio di condivisione è raggiungibile via web, dalle postazioni di lavoro e dai dispositivi mobili compatibili.

Come sopra citato, l'accesso è possibile sia per persone appartenenti all'Ente sia per soggetti esterni, in quanto l'abilitazione dell'amministratore del servizio, fornita a un indirizzo di posta elettronica, è l'unico requisito per accedere alla piattaforma.

Le principali caratteristiche del servizio sono:

- possibilità di condividere le informazioni;
- versionamento dei documenti;
- funzione cestino;
- accesso via web;
- accesso con client su postazioni di lavoro (Windows, MacOS o Linux);
- accesso da dispositivo mobile (Android o iPhone);
- cifratura delle trasmissioni;
- cifratura delle informazioni archiviate;
- spazio disco minimo messo a disposizione di 10 GB.

Le funzioni possibili sono:

- completa autonomia nella gestione degli inviti;
- possibilità di condividere directory in sola lettura o lettura e scrittura;
- condivisione di un singolo file (inoltrando l'indirizzo via mail);
- sincronizzazione con una cartella locale sui sistemi dove è presente il client;
- upload di file multiplo con drag&drop (anche tramite browser);
- trasferimento cifrato dei file via internet;
- sicurezza dei contenuti con cifratura dei file;
- versionamento dei file;
- cancellazione con cestino e possibilità di recupero file.

Funzioni non incluse:

- servizio di backup
- gestione utenze

Le modalità di gestione sono descritte nel manuale allegato alla presente offerta.

Il costo del servizio dipende da due fattori: il numero di utenti e lo spazio disco messo a disposizione.

È da evidenziare il fatto che la fatturazione sarà effettuata con la formula "a consumo": infatti, salvo il pagamento della fornitura necessaria per l'attivazione del servizio base, gli utenti aggiuntivi e l'eventuale spazio disco ulteriore saranno contabilizzati solo se attivi, con un monitoraggio giornaliero e una reportistica mensile inviata direttamente all'Ente.

**Up-time garantito:** 99,9%

**Tempi di consegna:** 3gg

**Modalità di erogazione del servizio:** Il servizio di condivisione file è erogato H24.

Servizio	Lunedì - Venerdì	Sabato - Domenica
Presidio sistemistico dell'infrastruttura	09.00 – 17.00	-

**14 DETTAGLIO SERVIZI RIFERITI AL SETTORE A1805A – DIFESA DEL SUOLO**

I preventivi e la descrizione dei servizi sono di seguito dettagliati facendo riferimento ai Settori componenti la Direzione.

Il dettaglio del preventivo economico relativo alle figure professionali, servizi a misura e strumenti a supporto è riscontrabile anche alla tabella pubblicata sul Cruscotto di IT Governance della Regione Piemonte, come previsto dall'Allegato Procedure operative della Convenzione. Tale dettaglio è riportato nell'apposito allegato del presente documento.

<b>Servizio a Catalogo</b>	<b>Importo Totale</b>
Servizi IT trasversali	
Governato	€ 668,00
Customer Service Desk	€ 300,00
Supporto specialistico	€ 1.052,00
Servizi IT su Servizi applicativi	
Governato e gestione del territorio	€ 8.022,00
<b>TOTALE SERVIZI AL SETTORE A1805A</b>	<b>€ 10.042,00</b>

*Il totale è comprensivo degli eventuali oneri per la sicurezza.*

*Salvo conguaglio a fine esercizio.*

**14.1 Servizi IT trasversali****14.1.1 Governo**

Per la descrizione del servizio fare riferimento al documento "Catalogo e listino dei servizi del CSI" allegato alla Convenzione citata in premessa.

Preventivo economico:

<b>Servizio IT</b>	<b>Importo Totale</b>	<b>Servizi professionali</b>
Governo	€ 668,00	€ 668,00

**14.1.2 Customer Service Desk**

Per la descrizione del servizio fare riferimento al documento "Catalogo e listino dei servizi del CSI", allegato alla Convenzione citata in premessa.

Il volume dei ticket considerato è stato preventivato sulla base del numero dei ticket registrati nell'annualità precedente.

Il dettaglio dei ticket per servizio applicativo è riscontrabile nella tabella allegata di composizione dei costi.

Preventivo economico:

<b>Servizio IT</b>	<b>Importo Totale</b>	<b>Servizi a misura</b>
Customer Service Desk	€ 300,00	€ 300,00



### 14.1.3 Supporto specialistico

Sulla base di quanto previsto nel documento “Catalogo e listino dei servizi del CSI”, allegato alla Convenzione citata in premessa, viene fornita la descrizione delle attività previste.

Preventivo economico:

Servizio IT	Importo Totale	Servizi professionali
Supporto specialistico	€ 1.052,00	€ 1.052,00

Le attività di supporto specialistico prevedono il supporto specialistico in materia di difesa del suolo in relazione alla gestione dei dati, alla loro condivisione tra i soggetti interessati e allo sviluppo degli applicativi di Settore.

Il servizio svolto sarà documentato con output di natura documentale (verbali di riunioni, relazioni descrittive, specifiche dei requisiti, ecc ) concordati con i referenti regionali.

## 14.2 Servizi IT su Servizi applicativi

### 14.2.1 Servizio Applicativo – *Governo e gestione del territorio*

Preventivo economico:

Servizio IT	Importo Totale	Servizi professionali	Strumenti a supporto
Gestione operativa applicazioni	€ 1.982,00	€ 1.982,00	
Elaborazione, integrazione e gestione dati e contenuti	€ 6.040,00	€ 6.040,00	
<b>TOTALE</b>	<b>€8.022,00</b>	<b>€8.022,00</b>	

### *Descrizione dei servizi IT erogati*

Il CSI Piemonte da molti anni supporta gli Enti Pubblici Piemontesi nello svolgimento delle proprie funzioni nell'ambito delle azioni di tutela e salvaguardia del territorio, sia nelle fasi di programmazione, sia in quelle di gestione di un evento emergenziale o di ripristino, dopo la sua conclusione.

Nel campo della Difesa del Suolo, le competenze tecniche e specifiche di materia, presenti all'interno del Csi Piemonte, hanno permesso di realizzare e gestire un insieme articolato di sistemi informativi, pensati per le attività di specifiche aree di competenza (Dissesti Idrogeologici, Dighe e Invasi, Opere di Difesa), ma in grado di esporre e rendere fruibile, nel complesso, un quadro di conoscenza utile sia per i cittadini che per molti altri settori pubblici interessati. Le principali applicazioni sviluppate per la Difesa del Suolo:

- DISUW – servizio di consultazione webgis per la Difesa del Suolo
- SICOD – Sistema Informativo Catasto delle Opere di Difesa
- Catasto Sbarramenti



L'attività di gestione operativa applicazioni prevede attività di analisi, correzione massiva di dati provenienti da fonti esterne e riallineamento di database.

L'attività di elaborazione dati è finalizzata all'implementazione delle basi dati del Settore e alla pubblicazione verso l'esterno, laddove prevista.

### ***Utenti abilitati al servizio***

L'accesso agli applicativi della Difesa del Suolo è generalmente riservato ai funzionari del Settore Regionale e di altre Pubbliche Amministrazioni interessate.

Alcuni servizi di consultazione cartografica sono rivolti anche a cittadini e professionisti (DISUW, alcune sezioni di Catasto Sbarramenti, scarico dati SICOD).

### ***Modalità di accesso***

- DISUW – servizio di consultazione webgis per la Difesa del Suolo: accesso libero dal portale di Regione Piemonte <http://www.regione.piemonte.it/disuw/main.php>
- SICOD – Sistema Informativo Catasto delle Opere di Difesa (scarico dati): <http://www.sistemapiemonte.it/sicod/index.shtml>
- Catasto Sbarramenti: <http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/territorio-edilizia-e-opere-pubbliche/servizi/718-catasto-sbarramenti-pa>

### ***Modalità di erogazione***

Si riportano di seguito le modalità di accesso al servizio di *Customer Service Desk*.

Numero telefonico: 011-3168888

Lunedì – Venerdì: 8.00 – 18.00

I servizi di gestione dati e contenuti, gestione operativa sono disponibili attraverso i seguenti canali:

- Numero telefonico: 011 3168111
- Casella di posta elettronica: [assistenza\\_difsuolo@csi.it](mailto:assistenza_difsuolo@csi.it)

Orario: Lunedì – Giovedì: 9.15 – 12.30 e 14:45 – 17:00 Venerdì: 9.15 – 12.30 e 14:45 – 16:00

### ***Elenco componenti di applicativo***

Codice Componente di Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
CA118	Catasto Opere di Difesa (SICOD)
CA118	Cataloghi territoriali Gis
CA124	Catasto Sbarramenti
CA0975	Dati geografici nuovo comparto difesa suolo (VTDIFSUOLO)
CA678	Servizio Consultazione Integrato Dati Cartografici (DISU)

**15 DETTAGLIO SERVIZI RIFERITI AL SETTORE A1807A – FORESTE**

I preventivi e la descrizione dei servizi sono di seguito dettagliati facendo riferimento ai Settori componenti la Direzione.

Il dettaglio del preventivo economico relativo alle figure professionali, servizi a misura e strumenti a supporto è riscontrabile anche alla tabella pubblicata sul Cruscotto di IT Governance della Regione Piemonte, come previsto dall'Allegato Procedure operative della Convenzione. Tale dettaglio è riportato nell'apposito allegato del presente documento.

Servizio a Catalogo	Importo Totale
<b>Servizi IT trasversali</b>	
Governato	€ 6.005,00
Customer Service Desk	€ 700,00
Supporto specialistico	€ 11.825,00
<b>Servizi IT su Servizi applicativi</b>	
Governato e gestione del territorio	€ 21.558,00
<b>TOTALE SERVIZI AL SETTORE A1807A</b>	<b>€ 40.088,00</b>

*Il totale è comprensivo degli eventuali oneri per la sicurezza.*

*Salvo conguaglio a fine esercizio.*

**15.1 Servizi IT trasversali****15.1.1 Governo**

Per la descrizione del servizio fare riferimento al documento "Catalogo e listino dei servizi del CSI" allegato alla Convenzione citata in premessa.

Preventivo economico:

Servizio IT	Importo Totale	Servizi professionali
Governo	€ 6.005,00	€ 6.005,00

**15.1.2 Customer Service Desk**

Per la descrizione del servizio fare riferimento al documento "Catalogo e listino dei servizi del CSI", allegato alla Convenzione citata in premessa.

Il volume dei ticket considerato è stato preventivato sulla base del numero dei ticket registrati nell'annualità precedente.

Il dettaglio dei ticket per servizio applicativo è riscontrabile nella tabella allegata di composizione dei costi.

Preventivo economico:

Servizio IT	Importo Totale	Servizi a misura
Customer Service Desk	€ 700,00	€ 700,00

### 15.1.3 Supporto specialistico

Preventivo economico:

Servizio IT	Importo Totale	Servizi professionali
Supporto specialistico	€ 11.825,00	€ 11.825,00

Le attività prevedono il supporto specialistico al Settore Foreste in relazione ai processi, ai dati, alle attività, ai sistemi ed agli strumenti propri del Sistema Informativo Forestale (SIFOR) e delle sue evoluzioni.

In particolare si prevede di svolgere attività propedeutiche al mantenimento ed allo sviluppo del SIFOR, quali studi, analisi e ricerche di materia (proprie del contesto forestale), supporto all'interpretazione ed applicazione delle norme specifiche in campo digitale, supporto per l'attuazione delle politiche di cooperazione al fine di avviare iniziative di riuso di applicazioni sviluppate in altri ambiti e di integrazione con le procedure ed iniziative regionali trasversali, quali quelle previste nell'ambito dell'Agenda Digitale.

Il servizio svolto sarà documentato, quando richiesto, con output di natura documentale, concordati di volta in volta con i referenti regionali; parte del lavoro sarà svolto attraverso partecipazione a riunioni e ad affiancamento ai funzionari nello svolgimento delle proprie funzioni istituzionali.

## 15.2 Servizi IT su Servizi applicativi

### 15.2.1 Servizio Applicativo – *Governo e gestione del territorio*

Preventivo economico:

Servizio IT	Importo Totale	Servizi professionali	Strumenti a supporto
Gestione operativa applicazioni	€ 3.070,00	€ 3.070,00	
Elaborazione, integrazione e gestione dati e contenuti	€ 18.488,00	€ 18.488,00	
<b>TOTALE</b>	<b>€21.558,00</b>	<b>€21.558,00</b>	

#### *Descrizione dei servizi IT erogati*

Il Sistema Informativo FOrestale Regionale (SIFOR) è uno strumento di accesso alle informazioni relative alla pianificazione e gestione forestale. Il SIFOR mette a disposizione i dati relativi al patrimonio forestale piemontese, consente la gestione dei procedimenti amministrativi relativi agli interventi in bosco e alle imprese del settore forestale. Componenti gestionali del SIFOR sono le Comunicazioni di taglio boschivo e l'Albo delle Imprese Forestali. Il SIFOR è corredato da una componente geografica che permette la consultazione su base territoriale con strumenti webGIS di molte informazioni georiferite del comparto, quali i Piani Forestali Territoriali, i Boschi da Seme ecc.

L'attività di **Gestione Operativa Applicazioni** prevede attività atte ad assicurare il corretto e continuativo funzionamento di tutti gli applicativi del comparto, in particolare le attività di individuazione e correzione delle incongruenze sui dati dovute all'operatività dell'utente finale, sia a livello di singolo dato sia a livello di bonifiche estese.

L'attività di **Elaborazione, Integrazione e gestione dati e contenuti** è finalizzata all'implementazione delle basi dati del Settore e alla pubblicazione verso l'esterno, laddove prevista. In particolare le attività svolte prevedono l'aggiornamento e l'ampliamento delle basi dati del SIFOR; in particolare verranno elaborati ed integrati i dati derivanti dall'aggiornamento del vincolo idrogeologico, i dati derivati dalla carta della vocazione tartufigena, i dati derivanti dall'aggiornamento delle aree boscate, i dati derivanti dai Piani Forestali Aziendali.

#### ***Utenti abilitati al servizio***

Gli utenti dei Servizi Applicativi sono, a seconda dei casi, funzionari regionali e di altre PA, imprese, professionisti e cittadini. Le policy di accesso ai servizi informatici sono definite in relazione al singolo applicativo o componente applicativo e sono gestite attraverso specifiche profilazioni ed abilitazioni. Alcuni servizi sono ad accesso libero.

Gli utenti abilitati ad usufruire dei Servizi IT sono i funzionari referenti del Settore.

#### ***Modalità di accesso***

I servizi informatici sono erogati via web attraverso il portale Sistema Piemonte (canale Foreste).

#### ***Modalità di erogazione***

Si riportano di seguito le modalità di accesso al servizio di *Customer Service Desk*.

Numero telefonico: 011-3168888

Lunedì – Venerdì: 8.00 – 18.00

Per i Servizi IT Montagna e Foreste è attiva la casella di posta [servizi.montagna@csi.it](mailto:servizi.montagna@csi.it)

L'orario di erogazione dei **Servizi IT** a supporto dei Servizi Applicativi è il seguente:

Servizio	Lunedì - Giovedì	Venerdì
Erogazione dei Servizi ICT	09.00 - 12.30 14.30 - 17.00	09.00 - 12.30 14.30 - 16.00

#### ***Elenco componenti di applicativo***

Codice Componente di Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
CA299	Regolamento CEE 2080/92 e PSR misura h
CA833	Servizio di consultazione dei dati del SIFOR
CA0955	Gestione istanze autorizzazione tagli selvicolture (FO)
CA1071	Albo imprese forestali

## 16 DETTAGLIO SERVIZI RIFERITI AL SETTORE A1808A – MONTAGNA E COOPERAZIONE TRANSFRONTALIERA

I preventivi e la descrizione dei servizi sono di seguito dettagliati facendo riferimento ai Settori componenti la Direzione.

Il dettaglio del preventivo economico relativo alle figure professionali, servizi a misura e strumenti a supporto è riscontrabile anche alla tabella pubblicata sul Cruscotto di IT Governance della Regione Piemonte, come previsto dall'Allegato Procedure operative della Convenzione. Tale dettaglio è riportato nell'apposito allegato del presente documento.

Servizio a Catalogo	Importo Totale
<b>Servizi IT trasversali</b>	
Governo	€ 2.750,00
Customer Service Desk	€ 0,00
Supporto specialistico	€ 16.366,00
<b>Servizi IT su Servizi applicativi</b>	
Attività produttive	€ 3.839,00
Comunicazione digitale	€ 15.944,00
<b>TOTALE SERVIZI AL SETTORE A1808A</b>	<b>€ 38.899,00</b>

*Il totale è comprensivo degli eventuali oneri per la sicurezza.  
Salvo conguaglio a fine esercizio.*

### 16.1 Servizi IT trasversali

#### 16.1.1 Governo

Per la descrizione del servizio fare riferimento al documento “Catalogo e listino dei servizi del CSI” allegato alla Convenzione citata in premessa.

Preventivo economico:

Servizio IT	Importo Totale	Servizi professionali
Governo	€ 2.750,00	€ 2.750,00

#### 16.1.2 Customer Service Desk

Per la descrizione del servizio fare riferimento al documento “Catalogo e listino dei servizi del CSI”, allegato alla Convenzione citata in premessa.

Preventivo economico:

Servizio IT	Importo Totale	Servizi a misura
Customer Service Desk	€ 0,00	€ 0,00

### 16.1.3 Supporto specialistico

Preventivo economico:

Servizio IT	Importo Totale	Servizi professionali	Acquisti dedicati
Supporto specialistico	€ 16.366,00	€ 946,00	€ 15.420,00

Le attività prevedono il **supporto specialistico** al Settore Montagna e Cooperazione Transfrontaliera in relazione ai processi, ai dati, alle attività, ai sistemi ed agli strumenti propri del comparto, in particolare per quanto riguarda la gestione del Programma ALCOTRA (vecchia e nuova programmazione), ma anche in relazione alle altre esigenze informative del Settore.

In particolare si prevede di svolgere attività di supporto all'interpretazione ed applicazione delle norme specifiche in materia digitale, all'armonizzazione del sistema informativo predisposto dalla Francia per la gestione di Alcotra 2014-2020 con la procedura di monitoraggio dei fondi strutturali 2014-2020 predisposta dalla Regione Piemonte, finalizzato all'eventuale realizzazione del flusso di monitoraggio delle quote di cofinanziamento nazionali.

Il servizio svolto sarà documentato, quando richiesto, con output di natura documentale, concordati di volta in volta con i referenti regionali; parte del lavoro sarà svolto attraverso partecipazione a riunioni e ad affiancamento ai funzionari nello svolgimento delle proprie funzioni istituzionali.

Il Settore Sviluppo della Montagna e Cooperazione Transfrontaliera richiede ormai da molti anni al CSI-Piemonte un **supporto specialistico in presidio** per gli aspetti relativi alla gestione informatizzata del programma "ALCOTRA". Lo svolgimento di tale attività implica competenze specialistiche specifiche che vengono realizzate in presidio.

Il programma "ALCOTRA" è un programma INTERREG di cooperazione transfrontaliera tra Italia e Francia. Il Programma è finanziato all'interno dei fondi strutturali, strumenti di attuazione della politica regionale comunitaria destinati a finanziare programmi pluriennali di sviluppo regionale concordati tra la Commissione europea, gli Stati membri e le Regioni.

"ALCOTRA" 2007-2013 è stato il quarto programma di cooperazione transfrontaliera lungo la frontiera continentale tra l'Italia e la Francia ed è attualmente in fase di chiusura. Nel corso del 2015 si è avviato il quinto periodo di programmazione "ALCOTRA" 2014-2020 e sono stati aperti i primi bandi.

L'Autorità di Gestione (ADG) per la programmazione 2007-2013 è rappresentata dalla Regione Piemonte, mentre per la programmazione 2014-2020 l'Autorità di Gestione è francese.

Il Sistema Informativo per la gestione dei bandi "ALCOTRA" 2007-2013 è stato realizzato dal CSI-Piemonte nel 2008 e permette, attraverso un servizio on-line disponibile sul web, di gestire il caricamento su supporto informatico dei progetti di cooperazione transfrontaliera lungo il confine tra Italia e Francia che vengono presentati all'apertura del bando. I dati di monitoraggio dei progetti relativi alla programmazione 2007-2013 vengono trasmessi al sistema centrale IGRUE (Ispettorato Generale per i Rapporti finanziari con l'Unione Europea, organo della Ragioneria Generale dello Stato) avvalendosi dello strumento BDU Regionale per il monitoraggio unitario dei progetti relativi alla programmazione dei fondi strutturali 2007-2013. Vengono monitorati attraverso questo canale le quote finanziarie relative a tutti i progetti, tutti i partner e tutte le fonti di finanziamento.

Per il periodo di programmazione 2014-2020 invece l'onere del monitoraggio sarà cura dall'Autorità di Gestione francese; permarrà comunque l'obbligo per le regioni italiane di monitorare attraverso IGRUE le quote di cofinanziamento nazionale; dovrà quindi essere impostato un flusso che a partire dai progetti gestiti attraverso il sistema informativo messo a disposizione dall'Autorità di Gestione francese assicuri il monitoraggio delle quote di cofinanziamento nazionali per i progetti piemontesi.

Verrà svolta attività di Supporto Specialistico in presidio, nel periodo gennaio-aprile 2017, finalizzata alla consulenza sull'uso del sistema di gestione del Programma ALCOTRA, alla realizzazione di quadri di sintesi, al supporto in relazione ai processi, ai dati, alle attività, ai sistemi ed agli strumenti propri del contesto.

Sono integrate e valorizzate nell'ambito del Supporto Specialistico/presidio anche attività mirate ad assicurare il corretto e continuativo funzionamento degli applicativi del comparto, in particolare le attività di individuazione e correzione di eventuali incongruenze sui dati, dovute sia ai flussi di alimentazione delle basi dati decisionali sia dovute all'operatività dell'utente finale (correzione del singolo dato o bonifiche estese), che attività di elaborazione, integrazione e gestione dati e contenuti relative alle basi dati, operazionali e decisionali, del comparto.

## **16.2 Servizi IT su Servizi applicativi**

### **16.2.1 Servizio Applicativo – Attività produttive**

Preventivo economico:

<b>Servizio IT</b>	<b>Importo Totale</b>	<b>Servizi professionali</b>
Gestione operativa applicazioni	€ 1.745,00	€ 1.745,00
Elaborazione, integrazione e gestione dati e contenuti	€ 2.094,00	€ 2.094,00
<b>TOTALE</b>	<b>€3.839,00</b>	<b>€3.839,00</b>

#### ***Descrizione dei servizi IT erogati***

L'attività di gestione operativa applicazioni prevede attività di monitoraggio delle procedure batch e la verifica e correzione delle informazioni obbligatorie previste nei flussi da inviare al monitoraggio nell'ambito del programma di cooperazione transfrontaliera il "ALCOTRA" 2007-2013.

L'attività di elaborazione dati prevede l'acquisizione del nuovo dato di contesto (es. variazione, modifiche e cancellazione di codifiche), la validazione del Programma con frequenza bimestrale a richiesta dell'A.d.G, l'estrazione, la validazione ed invio dei dati con frequenza bimestrale, su richiesta lo scarico dei dati di contesto.

Essendo il programma di cooperazione transfrontaliera il "ALCOTRA" 2007-2013 in fase di chiusura, sono previsti uno scarico al bimestre per due bimestri.

#### ***Utenti abilitati al servizio***

Gli utenti abilitati ai sistemi sono i funzionari referenti del Settore A1808A – Montagna e cooperazione transfrontaliera preposti alla validazione e l'AdG.

**Modalità di accesso**

L'accesso al front-end di validazione della banca dati unica regionale (BDU) avviene attraverso il portale di Sistema Piemonte:

<http://www.sistemapiemonte.it/cms/privati/attivita-economico-produttive/servizi/528-sistema-decisionale-monitoraggio>

**Modalità di erogazione**

L'orario di erogazione dei **Servizi IT** a supporto dei Servizi Applicativi è il seguente:

Servizio	Lunedì - Giovedì	Venerdì
Erogazione dei Servizi ICT	09.00 - 12.30 14.30 - 17.00	09.00 - 12.30 14.30 - 16.00

Per i **Servizi IT** Montagna e Foreste è attiva la casella di posta [servizi.montagna@csi.it](mailto:servizi.montagna@csi.it)

**Elenco componenti di applicativo**

Codice Componente di Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
CA300	Leader plus
CA312	Gestione contatti banca dati conoscenze
CA508	Webgis comunità montane e collinari del Piemonte
CA0904	Webgis Sentieri
CA0992	FO e BO Segnalazioni
CA820	Sistema di gestione bando ALCOTRA - gestionale
CA0928	Colloquio con sistema centrale IGRUE
CA0926	Estrazione dati per monitoraggio QSN 2007-2013
CA0925	Servizi per generazione CUP
CA0924	Processi di alimentazione BDU Regionale



### 16.2.2 Servizio Applicativo – Comunicazione digitale

Preventivo economico:

Servizio IT	Importo Totale	Servizi professionali
Elaborazione, integrazione e gestione dati e contenuti	€ 15.944,00	€ 15.944,00
<b>TOTALE</b>	<b>€15.944,00</b>	<b>€15.944,00</b>

Il servizio di Comunicazione digitale si colloca nello scenario più generale delle attività di comunicazione, sia interna che esterna, degli Enti consorziati. Obiettivo primario del servizio è supportare gli Enti nella comunicazione on line verso la propria utenza di riferimento: cittadini, imprese, professionisti, altri Enti e dipendenti della PA.

Nel contesto specifico, il servizio di Elaborazione, integrazione e gestione dati e contenuti prevede l'attività di redazione e supporto relativi al portale Piemonte Outdoor ed ai suoi canali *social*.

#### *Utenti abilitati al servizio*

I referenti regionali del portale Piemonte Outdoor sono i committenti dell'attività di redazione sopra descritta.

#### *Modalità di accesso*

I servizi web, sia di front end sia di back end, sono disponibili via Internet h24, 7 giorni su 7. I servizi vengono erogati da remoto rispetto alla sede dell'Ente e in caso di necessità in modalità on-site.

#### *Modalità di erogazione*

Il servizio di redazione e supporto è erogato in orario lavorativo con orari e tempi di intervento che sono concordati di volta per volta con l'Ente e variano in relazione all'entità dell'intervento richiesto.

#### *Elenco componenti di applicativo*

Codice Componente di Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
CA1632	Portale Piemonte Outdoor

**17 DETTAGLIO SERVIZI RIFERITI AI SETTORI A1809A – PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE TRASPORTI E INFRASTRUTTURE, A1810A – CONTROLLO SULLA GESTIONE DEI TRASPORTI E DELLE INFRASTRUTTURE TRASPORTI**

I preventivi e la descrizione dei servizi sono di seguito dettagliati facendo riferimento ai Settori componenti la Direzione.

Il dettaglio del preventivo economico relativo alle figure professionali, servizi a misura e strumenti a supporto è riscontrabile anche alla tabella pubblicata sul Cruscotto di IT Governance della Regione Piemonte, come previsto dall'Allegato Procedure operative della Convenzione. Tale dettaglio è riportato nell'apposito allegato del presente documento.

<b>Servizio a Catalogo</b>	<b>Importo Totale</b>
<b>Servizi IT trasversali</b>	
Governato	€ 33.162,00
Customer Service Desk	€ 5.610,00
Supporto specialistico	€ 33.060,00
<b>Servizi IT su Servizi applicativi</b>	
Trasporti	€ 209.478,00
<b>TOTALE SERVIZI AI SETTORI A1809A – A1810A</b>	<b>€ 281.310,00</b>

*Il totale è comprensivo degli eventuali oneri per la sicurezza.  
Salvo conguaglio a fine esercizio.*

**17.1 Servizi IT trasversali****17.1.1 Governo**

Per la descrizione del servizio fare riferimento al documento “Catalogo e listino dei servizi del CSI” allegato alla Convenzione citata in premessa.

Preventivo economico:

<b>Servizio IT</b>	<b>Importo Totale</b>	<b>Servizi professionali</b>
Governo	€ 33.162,00	€ 33.162,00

**17.1.2 Customer Service Desk**

Per la descrizione del servizio fare riferimento al documento “Catalogo e listino dei servizi del CSI”, allegato alla Convenzione citata in premessa.

Il volume dei ticket considerato è stato preventivato sulla base del numero dei ticket registrati nell'annualità precedente.

Il dettaglio dei ticket per servizio applicativo è riscontrabile nella tabella allegata di composizione dei costi.

Preventivo economico:

Servizio IT	Importo Totale	Servizi a misura
Customer Service Desk	€ 5.610,00	€ 5.610,00

### 17.1.3 Supporto specialistico

Preventivo economico:

Servizio IT	Importo Totale	Servizi professionali	Acquisti dedicati
Supporto specialistico	€ 33.060,00	€ 33.060,00	€ 0

In questo ambito sono previste le seguenti attività di supporto al Settore Pianificazione e Programmazione Trasporti e Infrastrutture e al Settore Controllo sulla gestione dei trasporti e delle infrastrutture trasporti:

- Consulenza specialistica per la definizione di nuove attività in ambito trasporti in funzione delle esigenze strategiche ed operative di Regione Piemonte, presidio ai tavoli di governance del SIRT al fine di garantire il coordinamento di iniziative trasversali (5T, SITI, AMP);
- Gestione della domanda e definizione dei macro requisiti;
- Presidio dell'evoluzione tecnologica e scouting tecnologico, supporto tecnico e operativo nella gestione di progetti inerenti le nuove forme di "mobilità sostenibile";
- Supporto per l'armonizzazione, diffusione ed uso dei dati a valenza geografica di interesse per l'ambito trasporti;
- Supporto nell'ambito di progetti internazionali (scouting e realizzazione).

## 17.2 Servizi IT su Servizi applicativi

### 17.2.1 Servizio Applicativo – *Trasporti*

Preventivo economico:

Servizio IT	Importo Totale	Servizi professionali	Acquisti dedicati
Gestione operativa applicazioni	€ 50.180,00	€ 50.180,00	
Elaborazione, integrazione e gestione dati e contenuti	€ 111.560,00	€ 111.560,00	
Supporto specialistico	€ 15.630,00	€ 15.330,00	€ 300
Sviluppo, manutenzione evolutiva e adeguativa	€ 32.108,00	€ 32.108,00	
<b>TOTALE</b>	<b>€ 209.478,00</b>	<b>€ 209.178,00</b>	<b>€300</b>

### *Descrizione dei servizi IT erogati*

#### **Servizi per la gestione della sicurezza/incidentalità stradale**

I Servizi permettono la raccolta e l'analisi degli incidenti stradali occorsi all'interno di un territorio, con finalità di analisi, pianificazione e programmazione degli interventi di messa in sicurezza da parte della Pubblica Amministrazione.

#### **TWIST**

Il sistema TWIST (Trasmissione Web Incidenti Stradali) consente la raccolta e la consultazione centralizzata e condivisa dei dati sull'incidentalità stradale supportando gli Enti nel perseguimento dell'obiettivo di riduzione degli incidenti stessi fornendo dati utili all'individuazione delle criticità e delle priorità d'intervento. Consente inoltre alle Forze dell'Ordine (Polizie Municipali, Arma dei Carabinieri e Polizia Stradale) di inviare automaticamente i dati all'ISTAT e ai Centri di Monitoraggio (Enti Pubblici) di monitorare la qualità dei dati censiti. In particolare TWIST fornisce funzionalità di:

- gestione della scheda incidente;
- georeferenziazione su mappa;
- predisposizione di report statistici e di verbali per le Forze dell'Ordine;
- import da sistemi esterni del tracciato ISTAT;
- export dei dati secondo il tracciato standard ISTAT.

Il sistema TWIST risponde alle indicazioni fornite dal Piano nazionale Sicurezza stradale approvato il 16 aprile 2007 e al Protocollo d'Intesa del 20 settembre 2007 tra ISTAT, Ministero dell'Interno, Ministero della Difesa, Ministero dei Trasporti, Conferenza delle Regioni e della Province Autonome, UPI e ANCI, finalizzato a migliorare la qualità e i tempi di raccolta delle informazioni relative agli incidenti stradali. I Comuni che aderiscono assolvono anche al compito previsto dalla norma che obbliga le amministrazioni a trasmettere i dati a ISTAT (art. 7 D.L.vo 6 settembre 1989 n. 322).

#### **TRAFF.INC**

Il sistema di supporto alle decisioni, TRAFF.INC, permette il calcolo di indicatori statistici su base cartografica, mettendo in relazione i fenomeni di incidentalità (morti, feriti, etc) anche rispetto ai flussi di traffico medi (TGM – Traffico Giornaliero Medio).

#### **Servizi per la gestione Trasporto Pubblico Locale (TPL)**

Il Sistema relativo al Trasporto Pubblico Locale (TPL) piemontese si compone di strumenti per la raccolta e la gestione delle informazioni relative alla pianificazione di autobus, treni e battelli, strumenti per erogare informazioni (infomobilità) ai cittadini e strumenti di Business Intelligence.

Gli strumenti realizzati per il TPL sono stati concepiti in ottica di integrazione e di utilizzo delle componenti infrastrutturali operando scelte che vedono l'utilizzo di una base dati centralizzata (BDUT) che comprende informazioni alfanumeriche (linee, percorsi, corse, fermate, orari inerenti la pianificazione del TPL) e geografiche (grafo delle infrastrutture stradali e ferroviarie, fermate TPL e relativi raggruppamenti in macronodi).

## **OMNIBUS**

L'attuale sistema per la pianificazione, Omnibus, permette agli Enti Soggetti di Delega (Province e Comuni con più di 30.000 abitanti) di effettuare la pianificazione del trasporto pubblico su gomma, finalizzato alla stipula dei contratti di servizio con le Aziende, e di centralizzare i dati nella BDUT.

## **INFOTRAIN**

Per la raccolta dei dati relativi alla pianificazione dell'offerta ferroviaria (con il servizio "Infotrain" nato in seguito al rinnovo del contratto di servizio ferroviario tra Regione Piemonte e Trenitalia valido per il periodo 2011-2016) è possibile avere l'aggiornamento quotidiano e automatizzato della BDUT con i dati di Trenitalia (e altri vettori se disponibile la liberatoria) attraverso i sistemi informativi di RFI. Oltre alla pianificazione, è possibile erogare anche informazione sull'andamento dei treni in tempo reale.

## **MOVIBYTE**

Gli stessi dati aggregati in forma diversa, vengono erogati ai cittadini attraverso APP, web e monitor multimediali (servizio "Movibyte") permettendo la consultazione delle informazioni aggiornate sulla pianificazione dei mezzi pubblici in arrivo e in partenza presso i Movicentro, luoghi in cui è possibile l'interscambio passeggeri tra due o più modalità di trasporto o più mezzi di una stessa tipologia.

## **OSSERVATORIO TPL**

Esiste infine uno strumento di supporto alle decisioni (denominato "Osservatorio TPL", componenti Validatore e DWH) che permette alla Regione di calcolare alcuni indicatori significativi utili all'assegnazione dei contributi agli Enti Locali.

## **WEBGIS TRASPORTI**

Obiettivo del servizio WebGis Trasporti è quello di far evolvere il SIRE Trasporti ai fini dell'interoperabilità con il Centro Servizi Regionale previsto nell'ambito del progetto Biglietto Integrato Piemonte (BIP), quale contributo alla realizzazione della piattaforma pubblica regionale di infomobilità, secondo le linee d'azione del Piano Regionale di Infomobilità (PRIM), con particolare riferimento alle componenti relative al Trasporto Pubblico Locale e alla Mobilità delle Persone.

Questo servizio consulta la "Base Dati Unica dei Trasporti" che ricomprende anche le informazioni afferenti all'"Anagrafica regionale TPL", ed in particolare le fermate monodirezionali. È previsto infatti il censimento ed il caricamento completo di tutti i punti fermata piemontesi, grazie anche alla collaborazione di Enti e Aziende del TPL.

## **Servizi a supporto della mobilità**

### **Registro Noleggio Autobus con Conducente - REGINA**

Il "Registro delle Imprese esercenti Noleggio Autobus con Conducente" (REGINA) è ad uso degli Enti Locali per il rilascio delle autorizzazioni, compreso l'inserimento e il mantenimento nel tempo all'interno del registro dei dati relativi alle imprese esercenti (dati anagrafici, dati dei veicoli, dati dei conducenti, etc). Le Regioni analizzano periodicamente i dati del registro e trasmettono annualmente le informazioni al Ministero dei Trasporti (D.Lgs.22 dicembre 2000 n. 395 e Legge 11 agosto 2003 n. 218).

L'attività di **gestione operativa applicazioni** prevede attività di individuazione e correzione delle incongruenze sui dati sia a livello di singoli dati sia di bonifiche estese, correzione massiva e puntuale di dati provenienti da fonti esterne e riallineamento di database, in relazione agli applicativi di competenza del Settore Controllo e del Settore Pianificazione.

L'attività di **elaborazione dati** è finalizzata al trattamento, integrazione ed elaborazione dati e contenuti relative all'aggiornamento ed ampliamento delle basi dati del sistema informativo trasporti, per supportare lo svolgimento dei compiti istituzionali del Settore Controllo e del Settore Pianificazione.

Sono inoltre previste attività di **supporto specialistico di materia in ambito trasporti**, in relazione ai processi, dati (ferro, TPL, ecc.), attività, sistemi e strumenti propri del contesto di riferimento (TPL, servizi di mobilità, open data, ecc.), con particolare riferimento a:

- supporto consulenziale in sede di definizione dei requisiti di dettaglio, condivisione prototipi, validazione utente,
- supporto di materia nell'ambito Trasporti, orientato alla definizione di specifiche esigenze funzionali o normative.

Il servizio svolto sarà documentato con *output* di natura documentale (verbali, relazioni tecniche, specifiche dei requisiti), concordati di volta in volta con i referenti regionali.

Nell'ambito della CTE viene fornito un preventivo indicativo per garantire eventuali **interventi di evolutiva** o adeguativa di importo ridotto, propedeutici all'erogazione dei servizi in continuità, con particolare riferimento ai seguenti ambiti:

- Ingegnerizzazione della funzione di generazione e realizzazione percorsi relativi ai servizi da esporre in ottica open;
- Riprogettazione delle funzionalità di scarico per AMP alla luce delle nuove deleghe a questo attribuite da Regione;
- Evoluzione del prototipo di cruscotto treni per strutturare la base dati e poter effettuare analisi complesse.

Tali interventi verranno definiti e condivisi nel corso dell'anno con i Settori richiedenti.

### ***Utenti abilitati al servizio***

#### **TWIST**

### ***Utenti abilitati al servizio***

Sono abilitati al servizio i funzionari della Regione Piemonte, la Polizia Municipale Città di Torino, i referenti delle ex province piemontesi, altre Polizie Municipali piemontesi, Stazioni, tenenze e comandi dell'Arma dei Carabinieri (situate in Piemonte), Centro di Monitoraggio Regionale della Sicurezza Stradale (IRES Piemonte).

### ***Modalità di Accesso al servizio***

Il servizio è consultabile al seguente link:

<http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/trasporti-e-viabilita/servizi/235-twist-trasmissione-web-incidenti-stradali>

### ***Modalità di erogazione del servizio***

Si riportano di seguito le modalità di accesso al servizio di *Customer Service Desk*.

Il servizio è raggiungibile contattando il numero telefonico 011.316.8888 e/o inviando e-mail alla seguente casella di posta elettronica: [hd\\_twist@csi.it](mailto:hd_twist@csi.it).

Orario di erogazione: Lunedì – venerdì 8,00 – 18,00

## **TRAFF.INC**

### ***Utenti abilitati al servizio***

Sono abilitati al servizio i funzionari della Regione Piemonte.

### ***Modalità di Accesso al servizio***

Il servizio è consultabile al seguente link:

[http://www.sistemapiemonte.it/ssagisfe/mappa.do;jsessionid=vN3Ys6bIUUV13VCW1eje03g\\*\\*.part140node05](http://www.sistemapiemonte.it/ssagisfe/mappa.do;jsessionid=vN3Ys6bIUUV13VCW1eje03g**.part140node05)

### ***Modalità di erogazione del servizio***

Si riportano di seguito le modalità di accesso al servizio di *Customer Service Desk*.

Il servizio è raggiungibile contattando il numero telefonico 011.316.8888 e/o inviando e-mail alla seguente casella di posta elettronica: [hd\\_twist@csi.it](mailto:hd_twist@csi.it).

Orario di erogazione: Lunedì – venerdì 8,00 – 18,00

Per gli utenti del servizio è possibile contattare il gruppo Assistenza Trasporti telefonicamente oppure inviando mail all'indirizzo “[assistenza.trasporti@csi.it](mailto:assistenza.trasporti@csi.it)”.

## **OMNIBUS**

### ***Utenti abilitati al servizio***

Il servizio viene erogato principalmente agli Enti soggetti di Delega; ad AMP (Agenzia per la Mobilità Piemontese), ai funzionari della Regione Piemonte, alla Città Metropolitana di Torino, alle Province, a SiTI - Istituto Superiore sui Sistemi Territoriali per l'Innovazione; a 5T s.r.l. a tutti i cittadini per Movibyte e WebGis Trasporti.

### ***Modalità di Accesso al servizio***

Il servizio è consultabile al seguente link:

<http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/trasporti-e-viabilita>

### ***Modalità di erogazione del servizio***

Si riportano di seguito le modalità di accesso al servizio di *Customer Service Desk*.

Il servizio è raggiungibile contattando il numero telefonico 011.316.8888 e/o inviando e-mail alla seguente casella di posta elettronica: [hd\\_twist@csi.it](mailto:hd_twist@csi.it).

Orario di erogazione: Lunedì – venerdì 8,00 – 18,00

Per gli utenti del servizio è possibile contattare il gruppo Assistenza Trasporti telefonicamente oppure inviando mail all'indirizzo “[assistenza.trasporti@csi.it](mailto:assistenza.trasporti@csi.it)”.

## **INFOTRAIN**

### ***Utenti abilitati al servizio***



Il servizio viene erogato principalmente ai funzionari della Regione Piemonte.

**Modalità di Accesso al servizio**

Il servizio è consultabile al seguente link:

<http://www.sistemapiemonte.it/ssagisfe/accesso.do?nomeIstanza=TRAFFINC>

**Modalità di erogazione del servizio**

Si riportano di seguito le modalità di accesso al servizio di *Customer Service Desk*.

Il servizio è raggiungibile contattando il numero telefonico 011.316.8888 e/o inviando e-mail alla seguente casella di posta elettronica: [hd\\_twist@csi.it](mailto:hd_twist@csi.it).

Orario di erogazione: Lunedì – venerdì 8,00 – 18,00

Per gli utenti del servizio è possibile contattare il gruppo Assistenza Trasporti telefonicamente oppure inviando mail all'indirizzo “[assistenza.trasporti@csi.it](mailto:assistenza.trasporti@csi.it)”.

**MOVIBYTE**

**Utenti abilitati al servizio**

Il servizio viene erogato principalmente al cittadino per l'immediata consultazione degli orari del trasporto pubblico locale in partenza e arrivo nei MOVICentro.

**Modalità di Accesso al servizio**

Il servizio è consultabile al seguente link:

[HTTP://WWW.SISTEMAPIEMONTE.IT/MOBILITA/TRASPORTI/MOVIBYTEWEB/INDEX.HTML](http://www.sistemapiemonte.it/mobilita/trasporti/movibyte/web/index.html)

**Modalità di erogazione del servizio**

Si riportano di seguito le modalità di accesso al servizio di *Customer Service Desk*.

Il servizio è raggiungibile contattando il numero telefonico 800.019152.

Orario di erogazione: Lunedì – venerdì 8,00 – 18,00

Per gli utenti del servizio è possibile contattare il gruppo Assistenza Trasporti telefonicamente oppure inviando mail all'indirizzo “[assistenza.trasporti@csi.it](mailto:assistenza.trasporti@csi.it)”.

**OSSERVATORIO TPL**

**Utenti abilitati al servizio**

Il servizio si rivolge ai funzionari dell'Osservatorio TPL (Trasporto Pubblico Locale) della Regione Piemonte.

**Modalità di Accesso al servizio**

Il servizio è consultabile al seguente link:

<http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/trasporti-e-viabilita/servizi/90-indicatori-osservatorio-tpl>

**Modalità di erogazione del servizio**

Si riportano di seguito le modalità di accesso al servizio di *Customer Service Desk*.

Il servizio è raggiungibile contattando il numero telefonico 011.316.8888 e/o inviando e-mail alla seguente casella di posta elettronica: [hd\\_twist@csi.it](mailto:hd_twist@csi.it).



Orario di erogazione: Lunedì – venerdì 8,00 – 18,00

Per gli utenti del servizio è possibile contattare il gruppo Assistenza Trasporti telefonicamente oppure inviando mail all'indirizzo “assistenza.trasporti@csi.it”.

### **WEBGIS Trasporti**

#### ***Utenti abilitati al servizio***

Il servizio viene erogato principalmente ai agli Enti soggetti di delega, Regione Piemonte, CSR e CCA del Progetto BIP.

#### ***Modalità di Accesso al servizio***

Il servizio è consultabile al seguente link:

<http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/trasporti-e-viabilita/servizi/240-webgis-trasporti-gestione-dati-tpi>

#### ***Modalità di erogazione del servizio***

Si riportano di seguito le modalità di accesso al servizio di *Customer Service Desk*.

Il servizio è raggiungibile contattando il numero telefonico 011.316.8888.

Orario di erogazione: Lunedì – venerdì 8,00 – 18,00

Per gli utenti del servizio è possibile contattare il gruppo Assistenza Trasporti telefonicamente oppure inviando mail all'indirizzo “assistenza.trasporti@csi.it”.

### **Registro Noleggio Autobus con Conducente - REGINA**

#### ***Utenti abilitati al servizio***

Il servizio viene erogato principalmente agli operatori della Pubblica Amministrazione.

#### ***Modalità di Accesso al servizio***

Il servizio è consultabile al seguente link:

<http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/trasporti-e-viabilita/servizi/162-registro-imprese-noleggio-autobus>

#### ***Modalità di erogazione del servizio***

Per gli utenti del servizio è possibile contattare il gruppo Assistenza Trasporti inviando mail all'indirizzo “assistenza.trasporti@csi.it”.

*Elenco componenti di applicativo*

Codice Componente di Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
CA744	TWIST - Trasmissione Web Incidenti STRadali
CA1405	TRAFFINC - analisi incidentalita con uscita WebGIS
CA1074	TPLGEST - Servizi consultazione e gestione TPL
CA1136	Modulo Consultazione dati TPL e gestione Movicentro
CA1253	INFOTRAIN batch VCO1 (da VPN)
CA656	Movibyte
CA1227	TPLSERV - Servizi per Movibyte
CA1165	DW OSSTPL
CA607	modulo scheda CNT
CA216	Tpl
CA1031	TPLCSR - Servizi massivi
CA608	modulo scheda CCNL
CA191	Omnibus-de
CA0920	MovibyteWeb
CA500	Pronto TPL : Informazioni di viaggio sul territorio
CA1177	OIMP Sistema Gestionale
CA1178	OIMP Sistema Decisionale
CA190	Progetto RegINA:Registro Regionale Telematico Delle
CA1674	Saliti e discesi: rilevazione presenze web

**18 DETTAGLIO SERVIZI RIFERITI AL SETTORE XST004 – VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO FORESTALE REGIONALE**

I preventivi e la descrizione dei servizi sono di seguito dettagliati facendo riferimento ai Settori componenti la Direzione.

Il dettaglio del preventivo economico relativo alle figure professionali, servizi a misura e strumenti a supporto è riscontrabile anche alla tabella pubblicata sul Cruscotto di IT Governance della Regione Piemonte, come previsto dall'Allegato Procedure operative della Convenzione. Tale dettaglio è riportato nell'apposito allegato del presente documento.

<b>Servizio a Catalogo</b>	<b>Importo Totale</b>
Servizi IT trasversali	
Governato	€ 473,00
Servizi IT su Servizi applicativi	
Governato e gestione del territorio	€ 4.703,00
<b>TOTALE SERVIZI AL SETTORE AXX1</b>	<b>€ 5.176,00</b>

*Il totale è comprensivo degli eventuali oneri per la sicurezza.  
Salvo conguaglio a fine esercizio.*

**18.1 Servizi IT trasversali****18.1.1 Governo**

Per la descrizione del servizio fare riferimento al documento "Catalogo e listino dei servizi del CSI" allegato alla Convenzione citata in premessa.

Preventivo economico:

<b>Servizio IT</b>	<b>Importo Totale</b>	<b>Servizi professionali</b>
Governo	€ 473,00	€ 473,00

**18.1.2 Customer Service Desk**

Per la descrizione del servizio fare riferimento al documento "Catalogo e listino dei servizi del CSI", allegato alla Convenzione citata in premessa.

Preventivo economico:

<b>Servizio IT</b>	<b>Importo Totale</b>	<b>Servizi a misura</b>
Customer Service Desk	€ 0,00	€ 0,00

## 18.2 Servizi IT su Servizi applicativi

### 18.2.1 Servizio Applicativo - *Governo e gestione del territorio*

Preventivo economico:

Servizio IT	Importo Totale	Servizi professionali	Strumenti a supporto
Gestione operativa applicazioni	€ 3.307,00	€ 3.307,00	
Elaborazione, integrazione e gestione dati e contenuti	€ 1.396,00	€ 1.396,00	
<b>TOTALE</b>	<b>€4.703,00</b>	<b>€4.703,00</b>	

#### *Descrizione dei servizi IT erogati*

Il Settore Valorizzazione del patrimonio forestale regionale da anni utilizza componenti applicative per la gestione degli Operai Forestali e dei Vivai Forestali. Le basi dati e relative componenti applicative del Settore sono articolate e comprendono componenti di tipo gestionale, geografico e decisionale.

L'attività di **Gestione Operativa Applicazioni** è mirata ad assicurare il corretto e continuativo funzionamento di tutti gli applicativi del comparto, in particolare le attività di individuazione e correzione di eventuali incongruenze sui dati, dovute sia ai flussi di alimentazione delle basi dati decisionali sia dovute all'operatività dell'utente finale, sia a livello di singolo dato sia a livello di bonifiche estese.

L'attività di **Elaborazione, integrazione e gestione dati e contenuti** è relativa alle basi dati, operazionali e decisionali, dei Vivai forestali e degli Operai forestali, con particolare riferimento alle componenti di business intelligence e di reportistica.

#### *Utenti abilitati al servizio*

Gli utenti dei **Servizi Applicativi** sono, a seconda dei casi, funzionari regionali e di altre PA, imprese, professionisti e cittadini. Le policy di accesso ai servizi informatici sono definite in relazione al singolo applicativo o componente applicativo e sono gestite attraverso specifiche profilazioni ed abilitazioni. Alcuni servizi sono ad accesso libero.

Gli utenti abilitati ad usufruire dei **Servizi IT** sono i funzionari referenti del Settore XST004 – Valorizzazione del patrimonio forestale regionale.

#### *Modalità di accesso*

I servizi informatici sono erogati via web attraverso il portale Sistema Piemonte (canale Foreste). Per i Servizi IT Montagna e Foreste è attiva la casella di posta [servizi.montagna@csi.it](mailto:servizi.montagna@csi.it)

#### *Modalità di erogazione*

L'orario di erogazione dei **Servizi IT** a supporto dei Servizi Applicativi è il seguente:

Servizio	Lunedì - Giovedì	Venerdì
Erogazione dei Servizi ICT	09.00 - 12.30 14.30 - 17.00	09.00 - 12.30 14.30 - 16.00

*Elenco componenti di applicativo*

Codice Componente di Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
CA305	Vivai forestali - Gestionale
CA491	Vivai forestali – Elenco specie prodotte
CA583	Vivai forestali - Reportistica
CA306	Operai forestali (gestionale)
CA308	Operai forestali (reportistica -decisionale)
CA492	Operai forestali – Servizi di cooperazione
CA576	WEBGIS Operai Forestali

## 19 DETTAGLIO SERVIZI RIFERITI ALLA DIREZIONE

I preventivi e la descrizione dei servizi di seguito dettagliati fanno riferimento alle attività previste per l'applicativo "Gestore pratiche", il servizio gestionale e decisionale "Osservatorio Infrastrutture Mobilità Piemonte" e il "Sistema di monitoraggio degli investimenti pubblici in ambito regionale".

Il dettaglio del preventivo economico relativo alle figure professionali, servizi a misura e strumenti a supporto è riscontrabile anche alla tabella pubblicata sul Cruscotto di IT Governance della Regione Piemonte, come previsto dall'Allegato Procedure operative della Convenzione. Tale dettaglio è riportato nell'apposito allegato del presente documento.

Servizio a Catalogo	Importo Totale
Servizi IT trasversali	
Governato	€ 9.531,50
Customer Service Desk	€ 2.300,00
Supporto specialistico	€ 5.442,00
Servizi IT su Servizi applicativi	
Governato e gestione del territorio	€ 45.496,00
Servizi di piattaforma infrastrutturale	
Servizi Cloud	€ 2.910,42
Servizi di Datacenter	€ 1.012,99
<b>TOTALE SERVIZI ALLA DIREZIONE</b>	<b>€ 66.692,91</b>

*Il totale è comprensivo degli eventuali oneri per la sicurezza.  
Salvo conguaglio a fine esercizio.*

### 19.1 Servizi IT trasversali

#### 19.1.1 Governo

Per la descrizione del servizio fare riferimento al documento "Catalogo e listino dei servizi del CSI" allegato alla Convenzione citata in premessa.

Preventivo economico:

Servizio IT	Importo Totale	Servizi professionali
Governo	€ 9.531,50	€ 9.531,50

#### 19.1.2 Customer Service Desk

Per la descrizione del servizio fare riferimento al documento "Catalogo e listino dei servizi del CSI", allegato alla Convenzione citata in premessa.

Il volume dei ticket considerato è stato preventivato sulla base del numero dei ticket registrati nell'annualità precedente.

Il dettaglio dei ticket per servizio applicativo è riscontrabile nella tabella allegata di composizione dei costi.

Preventivo economico:

Servizio IT	Importo Totale	Servizi a misura
Customer Service Desk	€ 2.300,00	€ 2.300,00

### 19.1.3 Supporto specialistico

Sulla base di quanto previsto nel documento “Catalogo e listino dei servizi del CSI”, allegato alla Convenzione citata in premessa, viene fornita la descrizione delle attività previste.

Preventivo economico:

Servizio IT	Importo Totale	Servizi professionali
Supporto specialistico	€ 5.442,00	€ 5.442,00

Attività di **supporto specialistico** e assistenza in relazione al monitoraggio degli investimenti in ambito regionale ed alla gestione delle pratiche della Direzione (procedimenti e attività procedurali).

In particolare, il supporto riguarda il tema del monitoraggio degli investimenti relativi ad opere pubbliche e ad altri interventi ritenuti strategici, i flussi organizzativi, le attività, i dati e gli strumenti di supporto alle decisioni ed alla assegnazione e svolgimento delle pratiche di competenza.

Il servizio consiste nell'erogazione di supporto, in presenza o da remoto, al personale della Direzione (funzionari o dirigenti) ed in generale non produce output documentale. Talvolta può comportare output specifici, ad esempio definizione di indicatori, report di sintesi e/o analisi di fenomeni, secondo quanto concordato di volta in volta con i referenti regionali.

## 19.2 Servizi IT su Servizi applicativi

### 19.2.1 Servizio Applicativo - *Governo e gestione del territorio*

Preventivo economico:

Servizio IT	Importo Totale	Servizi professionali	Strumenti a supporto
Gestione operativa applicazioni	€ 20.354,00	€ 20.354,00	
Elaborazione, integrazione e gestione dati e contenuti	€ 25.142,00	€ 25.142,00	
<b>TOTALE</b>	<b>€45.496,00</b>	<b>€45.496,00</b>	

### *Descrizione dei servizi IT erogati*

Come sopra indicato, si fa qui riferimento a servizi di interesse trasversale ai Settori della Direzione, inerenti le componenti seguenti:

- **Osservatorio Infrastrutture Mobilità Piemonte (OIMP).** Il servizio gestionale e di supporto alle decisioni per il monitoraggio delle opere di realizzazione riguardanti le infrastrutture strategiche di mobilità è composto da:
  - un modulo gestionale di natura operativa che permette ai referenti di ricercare, consultare e aggiornare i dati delle schede di monitoraggio di competenza, afferenti alle opere strategiche di cui seguono costantemente l'andamento, alla segreteria tecnica dell'Osservatorio di gestire le liste degli strumenti di programmazione, verificare i dati di monitoraggio ed effettuare la prima introduzione delle schede di opere da monitorare;
  - un modulo di reportistica (DWH): servizio di natura statistica che permette alla segreteria tecnica dell'Osservatorio e ai referenti di consultare la reportistica standard (sia in termini di liste e report di sintesi, sia in termini di schede in formato standardizzato), mentre la sola segreteria tecnica è abilitata a creare e modificare nuovi report per gli scopi conoscitivi propri (es. pubblicazioni tecnico-scientifiche) e a supporto dell'attività valutativa.
- **Sistema di monitoraggio degli investimenti pubblici in ambito regionale (MIAR).** Il sistema nasce per rispondere all'esigenza dei vertici di Regione Piemonte di uno strumento di supporto a livello direzionale, per il monitoraggio degli investimenti pubblici in ambito regionale, relativi ad opere pubbliche e ad altri interventi ritenuti strategici. La soluzione implementata consiste in un ambiente per l'elaborazione statistica dei dati di interesse, alimentato con i contenuti informativi acquisiti dalle seguenti fonti: Archivio Opere pubbliche e Difesa del suolo, Gestione finanziamenti FSC e Osservatorio Infrastrutture di Mobilità del Piemonte. A livello complessivo, le macro funzionalità sono articolate come segue:
  - moduli gestionali (a livello di singola fonte alimentante): permettono agli utenti autorizzati l'inizializzazione delle schede relative alle opere pubbliche oggetto di monitoraggio, nonché l'inserimento e la gestione dei relativi dati di interesse;
  - modulo di reportistica (contenuti delle fonti integrati): assicura un servizio che permette la fruizione di una reportistica standard (sia in termini di liste e report di sintesi, sia in termini di schede in formato standardizzato), con possibilità di creare e modificare nuovi report a supporto dell'attività valutativa;
  - visualizzatore cartografico (contenuti delle fonti integrati): consente la visualizzazione, sulla base cartografica di riferimento, delle opere e degli interventi monitorati, a partire dai dati georiferiti prodotti dai funzionari dei settori interessati.
- **Gestore Pratiche.** Il Gestore pratiche è un applicativo, sviluppato da personale della Direzione 18 di Regione Piemonte, che tratta l'iter dei procedimenti e delle attività procedurali di competenza di diversi Settori della Direzione. L'applicativo offre agli utenti le informazioni legate al ruolo svolto nell'organizzazione della struttura. I principali ruoli gestiti sono: funzionario, dirigente, segreteria, amministratore del sistema. Al ruolo del funzionario è legato il livello di accesso base cui è permessa la sola visualizzazione delle informazioni e l'aggiunta di eventuali annotazioni. Al ruolo del dirigente è legato un livello di accesso cui è permessa la visualizzazione delle informazioni relative all'intera struttura e l'aggiunta di eventuali annotazioni. Al ruolo della segreteria è associato il livello di accesso più complesso cui è permesso l'inserimento, la modifica e la chiusura di pratiche. Il personale cui è affidato questo ruolo ha ovviamente visibilità su tutte le attività svolte dalla struttura. L'amministratore del sistema ha visibilità su tutte le attività svolte e ha la possibilità di simulare tutti gli operatori. Questa possibilità è prevista per poter riprodurre eventuali condizioni di errore che dovessero verificarsi nell'uso quotidiano.



Il CSI non è responsabile della manutenzione dell'applicativo, ma unicamente di alcuni servizi concordati con il Committente, di seguito descritti.

I servizi previsti in CTE sono i seguenti.

Attività di **elaborazione, integrazione e gestione dati e contenuti** in relazione alle due componenti dell'Osservatorio OIMP sopra descritte (gestionale e decisionale), al Sistema di monitoraggio degli investimenti in ambito regionale nonché al Gestore pratiche, necessarie per supportare l'operatività dei funzionari dei diversi settori della Direzione e per rispondere alle esigenze di monitoraggio e valutazione del management; trattamento ed elaborazione dati e contenuti, per supportare l'assegnazione e lo svolgimento delle pratiche dei Settori della Direzione.

Attività di **gestione operativa applicazioni** con individuazione e correzione delle incongruenze sui dati (non recuperabili dagli utenti e non contrastanti con la logica applicativa), sia a livello di singoli dati sia di bonifiche estese, in relazione alla componente gestionale dell'Osservatorio delle Infrastrutture di Mobilità del Piemonte ed al Gestore pratiche di Direzione.

#### ***Utenti abilitati al servizio***

Gli utenti degli applicativi sono i funzionari e i dirigenti della Direzione A18 e altre Direzioni regionali coinvolte.

Le policy di accesso ai servizi informatici sono definite in relazione al singolo applicativo o componente applicativo e sono gestite attraverso specifiche profilazioni ed abilitazioni.

Gli utenti abilitati ad usufruire dei Servizi IT sono i funzionari referenti dei settori della Direzione, destinatari dei singoli servizi, secondo quanto previsto e concordato con i Responsabili di Settore e/o con il Referente SiRe della Direzione.

#### ***Modalità di accesso***

In generale, i servizi informatici sono erogati via web attraverso i diversi portali/siti individuati, in base a quanto definito e concordato, in relazione al singolo applicativo o componente applicativo, così come le modalità di accesso ai servizi IT.

Più in particolare per Osservatorio Infrastrutture Mobilità e Sistema di Monitoraggio degli investimenti, gli applicativi sono ad oggi fruibili a partire dal portale Sistema Piemonte (canale Trasporti e Mobilità <http://www.regione.piemonte.it/trasporti/osservatorio/xml/tipologia.htm>).

Per il Gestore pratiche la fruizione avviene a partire dal link <http://a18web.ad.regione.piemonte.it/pratiche/>.

#### ***Modalità di erogazione***

Si riportano di seguito le modalità di accesso al servizio di *Customer Service Desk*.

Il servizio è raggiungibile contattando il numero telefonico 011.316.8888.

Orario di erogazione: Lunedì – venerdì 8,00 – 18,00

Per l'Osservatorio è attiva la casella di posta [assistenza.trasporti@csi.it](mailto:assistenza.trasporti@csi.it), mentre per il Gestore pratiche non è attiva una specifica casella di posta dedicata, in quanto gli utenti, per comunicare, utilizzano le funzioni dello stesso applicativo.

L'orario di erogazione dei Servizi IT a supporto dei Servizi Applicativi è il seguente:

Servizio	Lunedì - Giovedì	Venerdì
Erogazione dei Servizi ICT	09.00 - 12.30 14.30 - 17.00	09.00 - 12.30 14.30 - 16.00

### *Elenco componenti di applicativo*

Codice Componente di Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
CA1177	OIMP Sistema Gestionale
CA1178	OIMP Sistema Decisionale
CA1733	Monitoraggio Investimenti in Ambito Regionale - DWH
CA1734	Monitoraggio Investimenti in Ambito Regionale - GEO
CA1731	Gestore pratiche

## **19.3 Servizi di piattaforma infrastrutturali**

### **19.3.1 Servizio di piattaforma infrastrutturale – Servizi Cloud e di Datacenter per il Gestore pratiche**

Per la descrizione del servizio fare riferimento al documento “Catalogo e listino dei servizi del CSI”, allegato alla Convenzione citata in premessa.

Preventivo economico:

Servizi di piattaforma infrastrutturali	Importo Totale	Servizi a misura
<b>Servizi Cloud</b>		
Servizi IaaS	€ 2.910,42	€ 2.910,42
<b>Servizi Datacenter</b>		
Servizi di iFacility Management	€ 497,99	€ 497,99
Servizi di Storage	€ 515,00	€ 515,00
<b>TOTALE</b>	<b>€3.923,41</b>	<b>€3.923,41</b>

### *Descrizione dei servizi erogati*

#### **SERVIZIO DI PIATTAFORMA INFRASTRUTTURALE – SERVIZI DI DATACENTER**

I committenti possono usufruire, con flessibilità e modularità, di molteplici servizi di Data Center in outsourcing completo o parziale senza gestire CED di proprietà, o semplicemente alloggiare i propri apparati ICT in spazi attrezzati delegando la gestione della sicurezza fisica ed informatica. Tutti i servizi di Data Center comprendono il Customer Service Desk.

I servizi disponibili vengono di seguito descritti.

#### **SERVIZI DI FACILITY MANAGEMENT**

Comprende i servizi di “Colocation” per i committenti che intendono alloggiare singoli server o altri apparati all'interno di appositi armadi rack collocati presso uno dei due Data Center del

Consorzio; la messa a disposizione di connettività di rete per server fisici, l'erogazione di servizi di monitoraggio per i server sia fisici sia virtuali, il monitoraggio di apparati di rete e sicurezza. CSI ha conseguito la certificazione ISO/IEC 27001:2013 dei CED di Torino e Vercelli per l'erogazione dei servizi di Facility Management ICT ed in particolare: servizi infrastrutturali, co-location, hosting, connettività di rete, sicurezza fisica e logica e servizi tecnici.

## SERVIZIO DI MONITORAGGIO SERVER E APPLICATIVI

### Descrizione del contesto tecnologico di riferimento

Il servizio di monitoraggio specifico è finalizzato al controllo di “oggetti” o “applicativi” che possono risiedere presso il Data Center del Consorzio o presso la sede del Cliente.

Gli oggetti per i quali può essere richiesto il servizio di monitoraggio sono apparati infrastrutturali, server o prodotti applicativi.

Di seguito la tipologia di servizi erogati:

- **Monitoraggio server/apparati in CED CSI:**

Il servizio di monitoraggio viene svolto per il controllo di raggiungibilità e lo stato di funzionamento di un server, di un apparato di rete o di un apparato infrastrutturale raggiungibile mediante rete dati, dislocato presso uno dei Datacenter CSI.

- **Monitoraggio apparati rete Extra CED:**

Il servizio di monitoraggio viene svolto per il controllo di raggiungibilità e lo stato di funzionamento di un server o di un apparato di rete o di un apparato infrastrutturale raggiungibile mediante rete dati, dislocato presso fuori da uno dei Datacenter CSI.

- **Monitoraggio applicativi:**

Il servizio di monitoraggio applicativo può essere erogato su richiesta e viene utilizzato per il controllo della presenza e del corretto funzionamento dei prodotti applicativi, previa verifica di fattibilità.

Il servizio di monitoraggio è volto alla verifica proattiva che permette di identificare e segnalare i problemi anticipando l'utente al fine di ridurre l'impatto sulla qualità del servizio fornito, sulle applicazioni e sui sistemi ospitati.

La vasta gamma di controlli che nativamente l'infrastruttura di monitoraggio potrà effettuare in termini di servizi, applicazioni, server ed infrastrutture consentirà di definire dettagliatamente le modalità di integrazione delle diverse attivazioni di istanza del servizio “monitoraggio specifico”.

Vista l'eterogeneità dei sistemi/servizi presenti, alcuni “oggetti” potrebbero richiedere, per l'attivazione del servizio di monitoraggio specifico, lo sviluppo di qualche meccanismo di controllo ad-hoc. La versatilità dell'infrastruttura di monitoraggio consente la definizione di controlli personalizzati ad integrazione di quelli offerti nativamente dall'infrastruttura.

Per ogni “oggetto” monitorato in un'istanza di “servizio di monitoraggio specifico”, prevede la verifica di funzionamento o meno dell'applicativo, non sono previste attività di troubleshooting.

L>alerting verrà effettuato attraverso mail, sms o altro secondo quanto richiesto.

### Perimetro di attività

Attività incluse:

- Monitoraggio (ping) dell'oggetto;
- Monitoraggio delle porte applicative;
- Verifica degli allarmi rilevati sulle console di monitoraggio.

Attività non incluse:

- attività di gestione, assistenza sistemistica di sistemi operativi, componenti middleware,

database e ogni altra componente software che sarà installata sui server oggetto di “Co-location”;

in generale è esclusa la fornitura di licenze di qualunque software.

### Informazioni minime per l’attivazione

Monitoraggio infrastrutturale:

- Hostname del server
- Orario di attivazione del monitoraggio

Monitoraggio applicativo:

- Hostname del server
- Porte applicative da monitorare
- Orario di attivazione del monitoraggio
- Documento RMONIT;
- Documento MONINFR

Monitoraggio rete extra ced:

- Hostname del server/apparato
- Porte applicative da monitorare
- Orario di attivazione del monitoraggio

### Up-time garantito

99,8%

### Tempi di consegna

5g

### Metrica

Monitoraggio server/apparati in CED CSI - n° Server/apparati

Monitoraggio apparati rete Extra CED - n° Server/apparati

Monitoraggio applicativi - n° applicativi

### Modalità di erogazione del servizio

Gli operatori CSI Piemonte si avvalgono di strumenti di monitoraggio che permettono di rilevare in breve tempo malfunzionamenti e anomalie legate agli oggetti monitorati e di mettere quindi in campo interventi rapidi a fronte di situazioni di criticità nell’ erogazione dei servizi.

Viene inoltre garantito il controllo continuo della connettività atta a garantire al cliente la normale erogazione del servizio.

Il gruppo Assistenza Operativa effettua le seguenti operazioni:

- Rileva sulle console di monitoraggio la mancata connettività dell’apparecchiatura.
- Esegue un controllo di primo livello sull’ anomalia riscontrata.
- Innesca mediante ticket Remedy il gruppo sistemistico di riferimento.

Il servizio di assistenza operativa è presente H24:

Servizio	Lunedì - Domenica	Festività
Assistenza operativa	24h	24H-

Il servizio di monitoraggio è attivo negli orari indicati nel documento specifico condiviso con il cliente per le componenti infrastrutturali o applicative.

**SERVIZI DI STORAGE**

Messa a disposizione di spazio disco su server o database presso i Data Center del CSI. Il servizio è basato su storage di fascia enterprise senza la presenza di single point of failure.

**SERVIZIO STORAGE DI RETE****Descrizione del contesto tecnologico di riferimento**

La messa a disposizione dei servizi di storage avviene su infrastrutture ridondate e configurate in alta affidabilità. La principale caratteristica di tale configurazione prevede che in caso di fault di una componente di front-end o back-end degli apparati, intervengono meccanismi di ridondanza che permettono di ottenere l'erogazione continua del servizio. In caso, invece, di rottura di un disco, intervengono meccanismi di protezione tipici della configurazione hardware RAID. La configurazione RAID con dischi "hot spare" consente in caso di guasto di un disco, la messa in fault dello stesso e la sua sostituzione con un altro disco prelevato dal gruppo di dischi definiti "hot spare".

È attivo inoltre un sistema di monitoraggio chiamato "call home" che in tempo reale invia al centro di supporto dei fornitori tutte le segnalazioni di anomalia/avaria che possono intervenire durante il normale funzionamento degli apparati.

**Perimetro di attività**

Attività Incluse:

- Analisi richiesta
- Definizione tipologia in funzione dei requisiti (IOPS)
- Assegnazione spazio disco agli ambienti applicativi

Attività non incluse:

- Backup con snapshot e/o replica del dato

**Informazioni minime per l'attivazione**

- Descrizione del servizio che utilizzerà lo storage richiesto;
- Principali usi richiesti:
  - Immagazzinamento dei dati di backup;
  - Indici e DB dei backup;
  - RDBMS;
  - File server;
  - VM;
  - Applicativo;
- Indicazione se il dato è statico o dinamico;
- Dimensionamento in GB dello spazio richiesto.

**Up-time garantito:** 99,5%

**Tempi di consegna:** 5gg

**Metrica:** GB

**Modalità di erogazione del servizio**

Il servizio di storage NAS è erogato H24

Servizio	Lunedì - Venerdì	Sabato - Domenica
servizio storage NAS gestione richieste	09.00 – 17.00	-

## SERVIZIO DI PIATTAFORMA INFRASTRUTTURALE – SERVIZI CLOUD

### SERVIZI IAAS

#### Servizio di messa a disposizione server virtuali

Il servizio di messa a disposizione di server virtuali si basa su infrastrutture ridondate configurate in alta affidabilità, bilanciamento di carico automatico e spazio storage centralizzato.

La funzionalità di High Availability (HA) permette, in caso di fault/irraggiungibilità di un nodo fisico del cluster, per i server virtuali attivi su questo, l'immediata accensione sui restanti nodi ancora attivi.

La funzionalità di Distributed Resource Scheduler (DRS) bilancia costantemente il carico dei server virtuali tra i nodi del cluster.

Il sistema di monitoraggio dei datastore, mantiene costantemente sotto controllo lo spazio occupato al fine di evitare disservizi dovuti all'esaurimento dello spazio su uno specifico datastore dove sono memorizzati uno o più server virtuali.

I server virtuali possono migrare da un nodo ad un altro, o da un datastore ad un altro, senza subire il minimo disservizio.

I server virtuali sono in esecuzione sui seguenti hypervisor:

- VMware esxi (release 5.X/6.0): in questo/i cluster si attestano tutti i server virtuali dell'ambiente di produzione che hanno sistema operativo Linux (RedHat/CentOS/Suse/Ubuntu);
- HyperV (release 6.3.X): in questo/i cluster si attestano tutti i server virtuali dell'ambiente di produzione e di test che hanno sistema operativo Microsoft (Windows 2k8 e superiori).
- Oracle VM (3.3.1/3.5): in questo/i cluster si attestano tutti i server virtuali dell'ambiente di test che hanno sistema operativo Linux (Oracle linux/Redhat/CentOS)
- Xen Server.

Tutti i dischi/file system dei server virtuali sono salvati su datastore messi a disposizione dalla Storage Area Network. Si tratta di un'area composta da più server Storage centrali collegate alle differenti infrastrutture virtuali tramite fibra ottica.

Ogni datastore, definito su infrastruttura virtuale, ha più path, in modo da evitare single point of failure in caso di guasto di una fibra ottica, porta switch o porta server fisico.

I dischi su storage sono configurati in RAID con hot spare in modo che, in caso di guasto di un disco, questo passi automaticamente in stato di fault e sia sostituito da altro disco senza alcun disservizio o perdita di dati.

I sistemi operativi di riferimento sono:

- RedHat 4.x e successive
- CentOS 4.x e successive
- Oracle linux 5.x e successive
- Microsoft Windows 2008 server e successive

#### Perimetro di attività (includere/non includere)

Di seguito l'elenco delle attività incluse nel servizio:

- Assegnazione vCPU;
- Assegnazione vRAM;
- Assegnazione indirizzamento RUPAR;
- Assegnazione quota/disco storage;
- Installazione del sistema operativo;
- Applicazione degli aggiornamenti di sicurezza del sistema operativo, successivi alla sua installazione.
- Applicazione eventuale policy di affinità/anti-affinità (disponibile solo su alcuni

- hypervisor);
- Configurazione policy firewall inerenti il servizio ospitato sul server virtuale;
- Spegnimento/accensione server virtuale in caso di irraggiungibilità (troubleshooting infrastrutturale).

Di seguito l'elenco dei servizi, le cui attività non sono incluse nel perimetro del servizio di messa a disposizione server virtuali, ma che sono attivabili come opzioni:

- Servizio di gestione sistemistica;
- Servizio di monitoraggio infrastrutturale;
- Servizio di monitoraggio degli applicativi;
- Servizio di assegnazione di IP Pubblico;
- Servizi di Storage;
- Servizi di backup;
- Servizi di Replica dati;
- Servizi VPN.

#### **Informazioni minime per l'attivazione**

Di seguito l'elenco delle informazioni minime per richiedere l'attivazione del servizio:

- Hostname
- Utenti da RUPAR/Internet
- n° vCPU
- GB vRAM
- GB Disco
- Sistema Operativo
- Housing/hosting

#### **Up-time garantito**

99,9%

#### **Tempi di consegna**

5gg

#### **Unità di misura**

n° vCPU

GB v RAM

GB Storage Enterprise

#### **MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Di seguito vengono descritte le differenti modalità con le quali viene effettuata la messa a disposizione dei server virtuali:

- Modalità 1 - Import di server virtuali da altro ambiente.  
Il Cliente/Direzione/Fornitore può mettere a disposizione un file/cartella contenente l'export di un server virtuale o Appliance da importare a bordo delle infrastrutture virtuali del CSI Piemonte.  
Gli export possono contenere file con estensione .ova per import su infrastruttura VMWare e Oracle VM o file con estensioni .vhdx per import su infrastruttura HyperV.
- Modalità 2 - Installazione di server virtuale tramite l'uso di template.  
Sono stati predisposti alcuni template, delle release dei sistemi operativi gestiti dal CSI Piemonte, affinché in pochi passi sia possibile attivare uno o più server virtuali già configurati ed aggiornati.



- Modalità 3 - Installazione manuale del server virtuale con release di sistema richiesta. Questa modalità prevede di procedere all'installazione del sistema operativo partendo dalla ISO/DVD del sistema operativo specificato richiesto.
- Modalità 4 - Installazione di server virtuale tramite l'utilizzo di strumenti di automazione. È possibile installare server virtuali utilizzando un motore di orchestrazione che si appoggia alle API di VMWare. Occorrerà indicare il template da utilizzare.
- Aumento delle risorse assegnate:
- L'attività di ampliamento delle risorse assegnate sarà effettuata generando un breve disservizio dovuto allo spegnimento del server virtuale, ad eccezione delle richieste di ampliamento del disco.
- Eliminazione Server virtuale: A seguito della formalizzazione della richiesta da parte della Direzione di Governo, i sistemisti procederanno all'eliminazione del server virtuale agendo sulle console di amministrazione degli Hypervisor.

Servizio	Lunedì - Venerdì	Sabato - Domenica
Servizio di messa a disposizione server virtuale	09.00 – 17.00	-



TABELLA CON IL DETTAGLIO DELLE FIGURE PROFESSIONALI PREVISTE IN CTE A18000 2017

Settore Regionale	Servizio IT	Servizio Applicativo	TOTALE Figure Professionali	TOTALE IMPORTO Figure Professionali	Account	Addetto al Servizio	Addetto assistenza pdl	Amministratore basi dati	Analista	Analista di Business	Analista Programmatore	Architetto	Capo Progetto	Demand Manager	Gestore Governance Strategico	Progettista	Programmatore	Sistemista	Specialista Business Intelligence	Specialista di Servizio	Specialista GIS	Specialista Governance	Specialista Sicurezza ICT	Tecnico Operatore	Tecnico Rilevamento sul Territorio	WEB Content specialist	
A1802	Governo		41,5	€ 19.146,50	10					4				7	7,5							13					
	Supporto Specialistico		11	€ 5.203,00										11													
	Supporto Specialistico - Presidio		123	€ 40.222,00					2				16									105					
	Elaborazione, integrazione e gestione dati e contenuti	Governo e gestione del territorio	118	€ 38.394,00					5				12									101					
	Gestione Operativa Applicazioni	Governo e gestione del territorio	3	€ 1.070,00					2												1						
A1803	Governo		95	€ 46.191,00	6				1	3				68	11								6				
	Supporto Specialistico		55	€ 26.015,00										55													
	Gestione Operativa Applicazioni	Governo e gestione del territorio	10	€ 4.290,00					5		0		0			5	0										
	Servizi ad hoc/Unità mobile di telecomunicazione		129	€ 47.214,00																	129						
	Servizi ad hoc/Servizio per la sala operativa di Protezione civile		715	€ 230.190,00									70	0								645					
A1805	Governo		2	€ 668,00	0																		2				
	Supporto Specialistico		3	€ 1.052,00									1											2			
	Elaborazione, integrazione e gestione dati e contenuti	Governo e gestione del territorio	18,5	€ 6.040,00									2,5											16			
	Gestione Operativa Applicazioni	Governo e gestione del territorio	6	€ 1.982,00									1											5			
A1807	Governo		13	€ 6.005,00	1									11									1				
	Supporto Specialistico		25	€ 11.825,00										25													
	Gestione Operativa Applicazioni (ex A10)	Governo e gestione del territorio	9	€ 3.070,00					4															5			
	Elaborazione, integrazione e gestione dati e contenuti	Governo e gestione del territorio	46	€ 18.488,00					10				0											15			
XST004	Governo		1	€ 473,00										1													
	Elaborazione, integrazione e gestione dati e contenuti (ex A10)	Governo e gestione del territorio	4	€ 1.396,00																4							
	Gestione Operativa applicazioni (ex A10)	Governo e gestione del territorio	9	€ 3.307,00									2							7							
A1808	Governo		7	€ 2.750,00	1									2									4				
	Supporto Specialistico		2	€ 946,00										2													
	Elaborazione, integrazione e gestione dati e contenuti	Attività produttive	5	€ 1.745,00																5							
	Gestione Operativa Applicazioni	Attività produttive	6	€ 2.094,00																6							
	Elaborazione, integrazione e gestione dati e contenuti	Comunicazione digitale	48	€ 15.944,00													8									40	
A1809	Governo		75	€ 33.162,00	7				1	32			0	30	2								3				
	Supporto Specialistico		117	€ 48.390,00			6		12	35				40											24		
	Elaborazione, integrazione e gestione dati e contenuti	Trasporti	286	€ 111.560,00			56		72		36		14												36		
	Gestione Operativa Applicazioni	Trasporti	138	€ 50.180,00			57		24		5		12								5				28		
	Sviluppo, manutenzione evolutiva e adeguativa	Trasporti	83	€ 32.108,00			20		12		8		11												16		
A18	Governo		20,5	€ 9.531,50	4									9	2,5								5				
	Supporto specialistico		15	€ 5.442,00					4				1														
	Gestione Operativa Applicazioni	Governo e gestione del territorio	53	€ 20.354,00			2		45				6											10			
	Elaborazione, integrazione e gestione dati e contenuti/Gestore pratiche	Governo e gestione del territorio	69,5	€ 25.142,00					4				5,5											42	18		

**TABELLA CON IL DETTAGLIO DEI SERVIZI A MISURA PREVISTI IN CTE A18000 2017**

**Servizi IT**

Servizio	Servizio applicativo	Unità di Misura	Volumi preventivati	Importo per unità di misura	Importo preventivato
Customer Service Desk/Settore A1802	Governo e gestione del territorio	Ticket	30	€ 10,00	€ 300,00
Customer Service Desk/Settore A1805	Governo e gestione del territorio	Ticket	30	€ 10,00	€ 300,00
Customer Service Desk/Settore A1807	Governo e gestione del territorio	Ticket	70	€ 10,00	€ 700,00
Customer Service Desk/Direzione	Governo e gestione del territorio	Ticket	230	€ 10,00	€ 2.300,00
Customer Service Desk	Trasporti	Ticket	561	€ 10,00	€ 5.610,00
<b>TOTALE Customer Service Desk</b>					<b>€ 9.210,00</b>

**Servizi di piattaforma infrastrutturale**

Servizio	Voce di Listino	Dettaglio	Unità di Misura	Volumi preventivati	Importo per unità di misura	Importo preventivato	
Servizi Cloud/Protezione civile	Servizi IAAS	VPC PayPerUse – 1 Vcpu		6	226,22	€ 1.357,32	
		VPC PayPerUse – 1 GB RAM		10	55,32	€ 553,20	
		VPC PayPerUse – 1 GB Storage prestazionale per VPC		1200	0,97	€ 1.164,00	
		Nr.1 s.o. Commerciale per Vm e VPC		2	75,28	€ 150,56	
		Virtual Network (1 ip pubblico+15 RUPAR)		2	40,13	€ 80,26	
		<b>Totale Servizi IAAS</b>					<b>€ 3.305,34</b>
	Servizi PAAS e DBAAS gestiti		Servizi di condivisione File 1 Utente base (comprensivo di 10Gb spazio disco)		1	37,5	€ 37,50
			Servizi di condivisione File 1 Utente aggiuntivo		25	25	€ 625,00
			Servizi di condivisione File 10 GB Spazio disco aggiuntivo		50	1,45	€ 72,50
		<b>Totale Servizi PAAS</b>					<b>€ 735,00</b>
<b>TOTALE Servizi Cloud/Protezione civile</b>						<b>€ 4.040,34</b>	
Servizi Cloud/Gestore pratiche	Servizi IAAS	Nr.1 s.o. Commerciale per Vm e VPC		1,5	75,28	€ 112,92	
		VM - 1 Vcpu		3	226,22	€ 678,66	
		<b>VM - 1 GB Ram</b>		12	55,32	€ 663,84	
		VM - 1 GB Storage prestazionale per VM		1500	0,97	€ 1.455,00	
		<b>Totale Servizi Cloud</b>					<b>€ 2.910,42</b>
Servizi di Data center/Gestore pratiche	Facility management	Monitoraggio 1 Server/apparati in CED		1,5	331,99	497,99	
	Servizi di storage	1 GB spazio disco utente Storage di rete		500,0	1,03	515,00	
	<b>Totale Servizi data center</b>					<b>€ 1.012,99</b>	
<b>TOTALE Servizi Cloud e Servizi Data center/Gestore pratiche</b>						<b>€ 3.923,41</b>	



**REGIONE PIEMONTE**

**ALLEGATO TECNICO – SERVIZI 2017  
PER LA SALA OPERATIVA  
DEL SETTORE PROTEZIONE CIVILE E  
SISTEMA ANTI-INCENDI BOSCHIVI (A.I.B.)**

Pag. 1 di 15

**SIRe  
SISTEMA INFORMATIVO DELLA REGIONE PIEMONTE**

**Direzione A18000**

**OPERE PUBBLICHE, DIFESA DEL SUOLO,  
MONTAGNA, FORESTE, PROTEZIONE CIVILE,  
TRASPORTI E LOGISTICA**

**ALLEGATO TECNICO**

**SERVIZI 2017 PER LA SALA OPERATIVA DEL SETTORE  
PROTEZIONE CIVILE E SISTEMA ANTI-INCENDI BOSCHIVI (A.I.B.)**

## INDICE

<b>1. PREMESSA .....</b>	<b>4</b>
<b>2. INQUADRAMENTO E OBIETTIVI .....</b>	<b>4</b>
2.1 Inquadramento .....	4
<b>3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>5</b>
3.1 SERVIZI PER LA SALA OPERATIVA DEL SETTORE PROTEZIONE CIVILE E SISTEMA ANTI-INCENDI BOSCHIVI (A.I.B.) .....	5
3.1.1 Supporto ai processi di sala operativa come da procedure della Regione Piemonte .....	5
3.1.2 Supporto alla raccolta strutturata delle segnalazioni .....	5
3.1.3 Supporto alla gestione hardware e applicativi di sala.....	5
3.1.4 Produzione elaborati e gestione sito web.....	5
3.2 SERVIZIO DI GESTIONE DEL SIPROC E SUPPORTO ALLA FRUIZIONE DEL SISTEMA DI PROTEZIONE CIVILE .....	6
3.2.1 Attività, trasversali alle Aree Funzionali, di raccolta dei macro requisiti legati a nuovi sviluppi o evoluzioni delle componenti del SIPROC .....	6
3.2.2 Gestione degli applicativi del SIPROC e degli archivi di settore.....	6
3.2.3 Servizio di caricamento dati incendi annuali su database centralizzati e allineamento ambienti del Sistema Informativo Antincendi Boschivi (A.I.B.) .....	6
3.2.4 Gestione modulo geografico.....	6
3.2.5 Produzione elaborati e gestione sito web.....	6
3.2.6 Supporto nell'attività di tutoraggio per stage tematici .....	6
3.3 SUPPORTO NELL'AMBITO DI PROGETTI INTERNAZIONALI .....	7
<b>4. ATTIVITA' ORDINARIE.....</b>	<b>12</b>
4.1 Perimetro del servizio.....	12
4.2 Utenti abilitati al servizio .....	14
4.3 Modalità di accesso al servizio .....	14
4.4 Modalità di erogazione del servizio.....	14

<b>5. ATTIVITA' NON ORDINARIE: SERVIZIO OPZIONALE DI TURNAZIONE IN EMERGENZA .....</b>	<b>15</b>
5.1 Descrizione della componente di servizio .....	15
5.2 Perimetro del servizio.....	15
5.3 Utenti abilitati al servizio .....	15
5.4 Modalità di accesso al servizio.....	15
5.5 Modalità di erogazione del servizio.....	15

## 1. PREMESSA

Allegato tecnico per quanto attiene i servizi erogati nel corso del 2017 nel quadro della CTE di Direzione, a favore del Settore Protezione Civile e Sistema Anti Incendi Boschivi (A.I.B.), della Direzione Opere pubbliche, Difesa del suolo, Montagna, Foreste, Protezione civile, Trasporti e Logistica.

## 2. INQUADRAMENTO E OBIETTIVI

### 2.1 Inquadramento

Il servizio offerto ha come obiettivo il supporto alla gestione complessiva del sistema informativo (SIProC), strategico per la gestione in ordinarietà e in emergenza della sala operativa di Protezione Civile in uso presso il Settore regionale di Protezione Civile e Sistema Anti Incendi Boschivi (A.I.B.).

Il supporto è garantito in ordinarietà ed è proposto come attività opzionale per le situazioni di emergenza, grazie alla presenza presso la sede di corso Marche 79, a Torino, di personale in grado di associare competenze tecniche specialistiche di tipo tecnico a conoscenze di materia. Tale servizio risulta strategico per il supporto alla gestione e al mantenimento in efficienza della sala operativa di corso Marche e per l'aggiornamento continuo del sistema informativo del Settore. La sua interruzione pregiudicherebbe il regolare svolgimento delle attività preventive e i livelli attuali di efficacia ed efficienza di risposta all'emergenza.

L'allocazione delle risorse presso il cliente è dimensionata tenendo conto delle caratteristiche dei servizi erogati negli anni precedenti, ed ha come obiettivo l'aumento dell'efficacia e della tempestività nel fornire risposte alle diverse esigenze, con modalità di attivazione semplici e immediate.

In generale l'erogazione delle attività avviene secondo modalità compatibili con il sistema di qualità con il quale è certificato il servizio del CSI-Piemonte e parimenti assunto dal Settore Protezione Civile (UNI EN ISO 9001: 2008). Il servizio si adatta inoltre all'organizzazione interna in Aree Funzionali nel seguito elencate:

1. *Tecnico-Scientifica*
2. *Scuola Protezione civile e Comunicazione*
3. *Telecomunicazioni e Sistema Informativo*
4. *Volontariato*
5. *Logistica, Materiali e mezzi*
6. *AIB – Antincendi boschivi*
7. *Amministrativa e bilancio*
8. *Sala Operativa*

In particolare, le modalità di erogazione del supporto alla Sala Operativa, sia in ordinarietà che in emergenza, sono definite da specifici documenti di organizzazione interna del Settore.

### 3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

#### 3.1 SERVIZI PER LA SALA OPERATIVA DEL SETTORE PROTEZIONE CIVILE E SISTEMA ANTI-INCENDI BOSCHIVI (A.I.B.)

Il servizio comprende l'insieme delle attività erogate in ordinarietà presso il Settore Protezione Civile e Sistema Anti Incendi Boschivi (A.I.B.), suddivise in base alla seguente articolazione.

##### 3.1.1 Supporto ai processi di sala operativa come da procedure della Regione Piemonte

Sia in ordinarietà che in emergenza è prevista la presenza di 1 referente CSI in Sala Operativa per attività di controllo dell'operatività della sala stessa e per attività richieste dal coordinatore di sala. L'organizzazione dei turni di presenza avviene in base a quanto previsto all'interno degli specifici documenti organizzativi interni del Settore ed è condivisa periodicamente con i funzionari.

##### 3.1.2 Supporto alla raccolta strutturata delle segnalazioni

Supporto all'inserimento di segnalazioni nel modulo gestione eventi GeoEvent mediante utenza regionale (con verifica da parte del funzionario regionale alla fine turno).

##### 3.1.3 Supporto alla gestione hardware e applicativi di sala

- Supporto operativo e funzionale all'utilizzo degli applicativi di Sala di moduli e archivi.
- Supporto al personale regionale per la risoluzione di problematiche relative a postazioni della sala operativa e della colonna mobile.
- Gestione della postazione grafica di Sala Operativa.
- Gestione della dotazione hardware di sala (workstation, server, unità di memorizzazione, altre periferiche in/out, ecc.) e verifica periodica della loro corretta funzionalità.
- Supporto alla gestione tecnica dell'utilizzo dei sistemi audio-video delle Sale Operative e verifica periodica della corretta funzionalità.
- Supporto ai processi di formazione e aggiornamento per l'utilizzo degli strumenti di lavoro, del sistema audio-video delle sale operative ecc.

##### 3.1.4 Produzione elaborati e gestione sito web

- Con finalità legate alle attività in sala operativa per le peculiarità e le modalità operative proprie del Settore, supporto alla produzione e all'organizzazione degli archivi di materiali multimediali, supporto all'organizzazione delle pagine web e dei relativi servizi distribuiti, supporto alle attività di redazione e gestione dei contenuti del sito web.
- Produzione di reportistica e di cartografia speditiva conseguente a elaborazioni mirate.
- Trattamento dati ed elaborazioni.
- Supporto alla segreteria (stampa documenti, scansioni). Non viene dato supporto per la ricezione di telefonate e mail di settore.
- Supporto alla redazione di documenti di sintesi e report, presentazioni.

### **3.2 SERVIZIO DI GESTIONE DEL SIPROC E SUPPORTO ALLA FRUIZIONE DEL SISTEMA DI PROTEZIONE CIVILE**

Il servizio comprende attività erogate in ordinarietà presso il Settore Protezione Civile e Sistema Anti Incendi Boschivi (A.I.B.), suddivise in base alla seguente articolazione.

#### **3.2.1 Attività, trasversali alle Aree Funzionali, di raccolta dei macro requisiti legati a nuovi sviluppi o evoluzioni delle componenti del SIPROC**

- Attività di prima analisi, propedeutica all'evoluzione funzionale dei moduli e degli archivi SIPROC e alla loro integrazione con gli applicativi di Sala.

#### **3.2.2 Gestione degli applicativi del SIPROC e degli archivi di settore**

- Supporto operativo e funzionale all'utilizzo di moduli e archivi.
- Attività di acquisizione, selezione, validazione e organizzazione di dati.
- Implementazione di procedure per aggiornamenti massivi dei dati contenuti in archivi e basi dati.
- Analisi delle informazioni alfanumeriche ed elaborazione con controlli di merito.
- Predisposizione di layout consolidati per la restituzione dati.

#### **3.2.3 Servizio di caricamento dati incendi annuali su database centralizzati e allineamento ambienti del Sistema Informativo Antincendi Boschivi (A.I.B.)**

Il servizio consiste nel caricamento massivo su data base centrale a seguito dell'acquisizione e del trattamento alfanumerico e geografico, dei dati relativi agli incendi dell'anno precedente (2016). Viene inoltre proposto l'allineamento degli ambienti di database relativi a diverse pile tecnologiche (Oracle 10, Oracle 9, altro eventuale).

#### **3.2.4 Gestione modulo geografico**

- Supporto all'utilizzo delle funzionalità GIS più complesse del modulo geografico del SIPROC.
- Attività di acquisizione, selezione, validazione e organizzazione di dati, archivi e basi dati.
- Implementazione e aggiornamento massivo dei dati geografici.
- Analisi delle informazioni geografiche ed elaborazione con controlli di merito.
- Predisposizione di layout e allestimenti cartografici consolidati per la restituzione dati.

#### **3.2.5 Produzione elaborati e gestione sito web**

- Estrazione dati e produzione elaborati mediante l'impiego di layout consolidati.
- Supporto alla diffusione dei dati.
- Produzione di cartografia tematica.
- Supporto alla gestione delle pagine web.

#### **3.2.6 Supporto nell'attività di tutoraggio per stage tematici**

- Supporto all'attività di tutoraggio su tematiche inerenti la protezione civile e il sistema Antincendi boschivi.



### 3.3 SUPPORTO NELL'AMBITO DI PROGETTI INTERNAZIONALI

In questa voce rientrano le attività di supporto al Settore Protezione Civile nell'ambito di progetti internazionali.

Sono comprese attività di supporto allo scouting di call nell'ambito dei programmi di finanziamento europeo in corso e alla preparazione di proposte progettuali.

In particolare, per quanto riguarda il progetto “Ireact”, finanziato nell'ambito del programma europeo Horizon 2020, per il quale il Settore Protezione Civile della Regione Piemonte ha espresso formalmente il proprio interesse firmando una lettera di *endorsement* ed entrando nel comitato degli *end users*, il CSI Piemonte fornirà supporto nelle fasi di indirizzamento degli sviluppi del progetto in base alle esigenze del Settore e alle fasi di test delle soluzioni realizzate.

Nel corso del 2017 le attività previste sono principalmente l'analisi e l'implementazione di servizi di cooperazione tra i prodotti del progetto e il Sistema Informativo operante presso la Protezione Civile regionale.

La mappatura delle attività elencate, rispetto alle Aree Funzionali del Settore è sintetizzata nelle tabelle seguenti:

**SUPPORTO AI PROCESSI DI SALA OPERATIVA COME DA PROCEDURE DELLA  
REGIONE PIEMONTE**

	Tecnico-Scientifica	Scuola Protezione Civile e Comunicazione	Telecomunicazioni e Sistema Informativo	Volontariato	Logistica Materiali e mezzi	AIB Antincendi boschivi	Amministrativa e bilancio	Sala operativa
<b>SUPPORTO ALLA GESTIONE HARDWARE E APPLICATIVI DI SALA</b>								
Supporto operativo e funzionale all'utilizzo degli applicativi di Sala di moduli e archivi	X		X	X	X			X
Supporto al personale regionale per la risoluzione di problematiche relative a postazioni della sala operativa e della colonna mobile	X	X	X	X	X	X	X	X
Gestione della postazione grafica di Sala Operativa			X					X
Gestione della dotazione hardware di sala (workstation, server, unità di memorizzazione, altre periferiche in/out, ecc.) e verifica periodica della loro corretta funzionalità			X					X
Gestione tecnica dell'utilizzo dei sistemi audio-video delle Sale Operative e verifica periodica della corretta funzionalità			X					X
Supporto ai processi di formazione e aggiornamento per l'utilizzo degli strumenti di lavoro, del sistema audio-video delle sale operative ecc.			X					

	Tecnico-Scientifica	Scuola Protezione Civile e Comunicazione	Telecomunicazioni e Sistema Informativo	Volontariato	Logistica Materiali e mezzi	AIB Antincendi boschivi	Amministrativa e bilancio	Sala operativa
<b>PRODUZIONE ELABORATI E GESTIONE SITO WEB</b>								
Supporto alla produzione e all'organizzazione degli archivi di materiali multimediali, supporto all'organizzazione delle pagine web e dei relativi servizi distribuiti, supporto alle attività di redazione e gestione dei contenuti del sito web	X	X	X	X	X	X		X
Supporto alla raccolta strutturata delle segnalazioni	X	X	X	X	X	X		X
Produzione di reportistica e di cartografia speditiva conseguente a elaborazioni mirate	X	X	X	X	X	X	X	X

**SERVIZIO DI GESTIONE DEL SIPROC E SUPPORTO ALLA FRUIZIONE DEL SISTEMA DI PROTEZIONE CIVILE**

	Tecnico-Scientifica	Scuola Protezione Civile e Comunicazione	Telecomunicazioni e Sistema Informativo	Volontariato	Logistica Materiali e mezzi	AIB Antincendi boschivi	Amministrativa e bilancio	Sala operativa
<b>GESTIONE DEGLI APPLICATIVI DEL SIPROC E DEGLI ARCHIVI DI SETTORE</b>								
Supporto operativo e funzionale all'utilizzo di moduli e archivi	X	X	X	X	X	X	X	X
Attività di acquisizione, selezione, validazione e organizzazione di dati	X	X	X	X	X	X	X	X
Implementazione di procedure per aggiornamenti massivi dei dati contenuti in archivi e basi dati	X	X	X	X	X	X	X	X
Analisi delle informazioni alfanumeriche ed elaborazione con controlli di merito	X	X	X	X	X	X	X	X
Predisposizione di layout consolidati per la restituzione dati	X	X	X	X	X	X	X	X

	Tecnico-Scientifica	Scuola Protezione e Civile e Comunicazione	Telecomunicazioni e Sistema Informativo	Volontariato	Logistica Materiali e mezzi	AIB Antincendi boschivi	Amministrativa e bilancio	Sala operativa
<b>SERVIZIO DI CARICAMENTO DATI INCENDI ANNUALI SU DATABASE CENTRALIZZATI E ALLINEAMENTO AMBIENTI DEL SISTEMA INFORMATIVO ANTINCENDI BOSCHIVI (A.I.B.)</b>								
Caricamento massivo su data base centrale dei dati relativi agli incendi dell'anno precedente (2013) e allineamento degli ambienti						X		
<b>GESTIONE MODULO GEOGRAFICO</b>								
Supporto all'utilizzo delle funzionalità GIS più complesse del modulo geografico del SIPROC	X		X					X
Attività di acquisizione, selezione, validazione e organizzazione di dati, archivi e basi dati	X		X	X		X		X
Implementazione e aggiornamento massivo dei dati geografici	X	X	X	X		X		X
Analisi delle informazioni geografiche ed elaborazione con controlli di merito	X		X	X		X		X
Predisposizione di layout e allestimenti cartografici consolidati per la restituzione dati	X	X	X	X		X		
<b>PRODUZIONE ELABORATI E GESTIONE SITO WEB</b>								
Estrazione dati e produzione elaborati mediante l'impiego di layout consolidati	X	X	X	X	X	X		X
Supporto alla diffusione dei dati	X	X	X	X	X	X	X	X
Produzione di cartografia speditiva conseguente a elaborazioni mirate	X		X	X		X		X

## SUPPORTO NELL'AMBITO DI PROGETTI INTERNAZIONALI

	Tecnico-Scientifica	Scuola Protezione e Civile e Comunicazione	Telecomunicazioni e Sistema Informativo	Volontariato	Logistica Materiali e mezzi	AIB Antincendi boschivi	Amministrativa e bilancio	Sala operativa
Scouting nell'ambito dei programmi di finanziamento europeo in corso e preparazione di proposte progettuali	X		X	X	X	X		X

**Note**

1. La distribuzione dei carichi di lavoro rispetto alle attività e alle Aree Funzionali è concordata periodicamente con i funzionari del Settore da parte del referente del servizio CSI indicato in CTE, o suo delegato. Tale distribuzione è modificabile in base alle esigenze del Settore. Per semplificare le modalità di attivazione dei servizi viene individuato, all'interno del gruppo CSI, un ulteriore referente per ognuna delle categorie di attività individuate.
2. Il referente è il collettore delle richieste, provenienti dai funzionari del Settore, riferite a una categoria e definisce, in collaborazione con i colleghi e con il referente del servizio CSI, i tempi di evasione e il livello di priorità rispetto ad altre attività, soprattutto nel caso di esigenze non pianificate.
3. Il referente del servizio CSI provvede a:
  - a. pianificare periodicamente le attività,
  - b. controllare che vengano svolte regolarmente,
  - c. attuare eventuali variazioni organizzative del gruppo di lavoro laddove ve ne sia esigenza,
  - d. riferire periodicamente sulle attività svolte con i relativi referenti,
  - e. raccogliere eventuali richieste o reclami.

#### 4. ATTIVITA' ORDINARIE

##### 4.1 Perimetro del servizio

Per i servizi forniti dal personale CSI-Piemonte distaccato presso la Sala Operativa di Corso Marche 79, il perimetro del servizio è definito:

- Dagli *applicativi* componenti il SIPROC, censiti all'interno del catalogo INFODIR:

Applicativo	Infrastruttura	DB	Tipologia utenza	Data Prevista dismissione
Modulo Cartografico locale del SIPROC	Stand alone Esri ArcView QGIS	File System	Regione Piemonte Sala SIPROC	
Rubrica di Protezione Civile	Client/server Visual Basic	Oracle, MS Access	Regione Piemonte	
VOLTER - Nuovo Volontariato Protezione Civile	Servizio Web Java – PHP	Postgres	Regione Piemonte Province, Coordinamenti regionali e provinciali del volontariato, Associazioni volontariato, Imprese	
MAME – Gestione e movimentazione dei materiali e mezzi di Protezione Civile	Servizio Web Java	Oracle	Regione Piemonte (Province, Comuni, Coordinamenti provinciali del volontariato)	
Presidi idraulici ed idrogeologici	Servizio Web Java	Postgres	Regione Piemonte, Province	
PESER - STRADA Esercitazioni, Piani speditivi	Servizio Web Java	Postgres	Regione Piemonte, Sala SIPROC, Province	

- Dagli *archivi* predisposti nell'ambito del Settore per soddisfare esigenze puntuali non ancora ricondotte a soluzioni stabili:

Definizione	Descrizione
Contributi ai Comuni per attività di protezione civile	Archivio delle richieste di contributo presentate dagli enti locali secondo le specifiche definite dal Settore Protezione Civile. Contiene i dati relativi all'intero percorso di ogni singola pratica, dalla presentazione alla liquidazione.
Richieste dati SIPROC	Archivio delle richieste presentate da amministrazioni pubbliche per

	ottenere dati del SIPROC utili per attività di protezione civile (es. predisposizione o aggiornamento della pianificazione comunale)
Gestionale/Bilancio	Archivio di supporto alla pianificazione e gestione degli impegni di spesa
Radio Copertura	Database dedicato alle prove radio effettuate da volontari e funzionari regionali. Contiene i parametri legati ai risultati delle prove e le corrispondenti coordinate, in modo da permetterne la visualizzazione tramite visualizzatori cartografici ed effettuare in futuro ulteriori elaborazioni
Siti Radio	Database contenente informazioni su posizione e dotazione strumentale dei ripetitori della rete radio regionale

- Dagli *applicativi* di sala operativa forniti da terze parti:

Definizione	Descrizione
Portale WINDTRE - Web Campaign Manager	Applicazione web che consente l'invio di fax, messaggi di testo, sms, messaggi vocali
Divitech (Goevent - Flex)	L'applicativo di registrazione e dispaccio delle segnalazioni di eventi\attività sul territorio
GEG MICOM.NET	Applicativo per la gestione dei flussi di comunicazione sulla rete radio regionale di protezione civile

- Dalla *dotazione Hardware* di sala operativa:

Definizione	Descrizione
Postazione grafica	La postazione attualmente è ubicata nella Sala SOUP ed è corredata da una Work Station con due monitor; all'interno della WS sono installati esclusivamente alcuni software, tra cui PhotoShop per il trattamento immagini, <b>ABBYY FineReader PRO - software OCR</b> (Optical Character Recognition), Adobe Acrobat 7 Standard – creazione e gestione file .PDF, ColorGATE – Rip Server collegato al Plotter
Plotter	Plotter per la stampa di carte o altri prodotti con dimensioni superiori al formato A3
Sistema audio video delle sale operative	Apparecchiatura elettronica che espleta il compito di ricevere un qualsiasi segnale video tra quelli disponibili nelle sale e lo ridistribuisce sui monitor LCD delle Sale o sui Videoproiettori della Sala Operativa, della Sala Unità di Crisi, SOUP e sala riunioni. Identico discorso per quanto riguarda il segnale audio
Eumetsat	Workstation dedicata esclusivamente alla ricezione e all'elaborazione dei

	dati che pervengono dal sistema di monitoraggio meteorologico “EumetSat”
Dotazioni per la videoconferenza	Due apparati per videoconferenza huawei, i quali permettono di effettuare contemporaneamente due videoconferenze distinte, tramite IP pubblico. Una delle videoconferenze è collegata in matrice audio-video, consentendo di effettuare il collegamento dalla sala di crisi o dalla sala operativa

#### 4.2 Utenti abilitati al servizio

Gli utenti fruitori del servizio Sala SIPROC sono i funzionari del Settore Protezione Civile della Regione Piemonte. Altre componenti del Sistema di Protezione Civile sono autorizzate dal Settore secondo necessità.

#### 4.3 Modalità di accesso al servizio

I servizi in ordinarietà sono erogati da personale del CSI-Piemonte prevalentemente presso la sede del cliente, la Sala Operativa di Corso Marche 79, o presso strutture indicate dai referenti regionali di servizio; la presenza oltre il normale orario di lavoro è regolamentata dal vigente CCNL e dai regolamenti interni del CSI-Piemonte.

Per i servizi da svolgere fuori dall’orario di lavoro le modalità di accesso al servizio sono descritte all’interno della componente opzionale.

#### 4.4 Modalità di erogazione del servizio

Il CSI-Piemonte mette a disposizione figure qualificate per la gestione del Sistema informativo con copertura della fascia oraria dalle ore 09.15 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 17.00 da lunedì al giovedì e dalle ore 09.15 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 16.00 il venerdì.

Il personale CSI svolge le attività prevalentemente presso la sede di Corso Marche 79, garantendo complessivamente la copertura delle fasce orarie previste, in coerenza con il contratto di lavoro vigente.

È prevista comunque la possibilità che, per particolari esigenze legate all’erogazione dei servizi precedentemente descritti, il personale di sala svolga attività al di fuori della sede di corso Marche. Tali esigenze dovranno essere condivise preventivamente e formalizzate attraverso una comunicazione, anche via posta elettronica, da parte dei referenti del Settore Protezione Civile regionale ai referenti del CSI Piemonte.

In queste occasioni, laddove ciò sia ritenuto necessario, il personale di sala potrà guidare vetture di servizio del Settore Protezione Civile. Ciò sarà subordinato alla consegna di una lettera di autorizzazione, valida per il periodo di erogazione del servizio, da consegnare, a cura del Settore Protezione Civile ad ognuno dei dipendenti CSI interessati.



## **5. ATTIVITA' NON ORDINARIE: SERVIZIO OPZIONALE DI TURNAZIONE IN EMERGENZA**

### **5.1 Descrizione della componente di servizio**

Sono incluse in questa componente le attività necessarie a garantire l'estensione del supporto alla Sala Operativa che prevedono la presenza oltre il normale orario di lavoro (regolamentata dal vigente CCNL e dai regolamenti interni del CSI-Piemonte), a seguito del verificarsi di situazioni di emergenza, o in occasione di eventi che richiedano supporto anche al di fuori della sede di corso Marche.

Tale estensione può avvenire attraverso il prolungamento, a seguito di specifica richiesta del Settore, della presenza del personale distaccato presso la Protezione Civile (qualora sia verificata la disponibilità del personale stesso e in modalità coerenti con quanto previsto dal CCNL).

### **5.2 Perimetro del servizio**

Il perimetro del servizio in emergenza è costituito dall'insieme delle componenti e delle basi dati del SIPROC, precedentemente elencati.

### **5.3 Utenti abilitati al servizio**

Gli utenti fruitori del servizio Sala SIPROC sono i funzionari del Settore Protezione Civile della Regione Piemonte. Altre componenti del Sistema di Protezione Civile sono autorizzati dal Settore secondo necessità.

### **5.4 Modalità di accesso al servizio**

Le richieste, effettuate dal dirigente del Settore o da un suo incaricato, dovranno pervenire, con il massimo anticipo possibile, al referente del Servizio CSI il quale, nel caso in cui sia verificata la disponibilità del personale distaccato, provvederà a soddisfare la richiesta dando tempestiva comunicazione al richiedente.

### **5.5 Modalità di erogazione del servizio**

Il Settore potrà richiedere al referente di servizio, per proprie specifiche esigenze, la presenza del personale CSI distaccato fuori dall'orario di lavoro. In particolare esigenze di questo tipo possono verificarsi, oltre che in situazioni di emergenza, in occasione di preparazione e partecipazione a convegni, manifestazioni, esercitazioni di Protezione Civile, ecc.

L'erogazione del servizio è subordinata alla disponibilità del personale distaccato presso la sede di corso Marche; la presenza oltre il normale orario di lavoro è regolamentata dal vigente CCNL e dai regolamenti interni del CSI-Piemonte.

## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA ED UTILIZZO DI SERVIZI CLOUD DA PARTE DI UTENTI ESTERNI

### Art. 1 Premessa

Con il presente documento, Regione Piemonte intende formalizzare i termini e le condizioni di fornitura ed utilizzo di Servizi Cloud erogati da CSI Piemonte esclusivamente agli Utenti individuati dalla stessa e con i quali è stato sottoscritto o si intende sottoscrivere un contratto.

I servizi vengono erogati, su incarico e finanziamento di Regione, da CSI Piemonte, nella sua qualità di soggetto in-house nel campo dell'ICT. I servizi potranno essere utilizzati da soggetti individuati da Regione Piemonte.

### Art. 2 Definizioni

Agli effetti delle presenti Condizioni Generali, e dei documenti allegati, si intende per:

- "**CSI**": il CSI Piemonte con sede in Torino, corso Unione Sovietica 216, iscritto al Tribunale di Torino al n° 899/77;
  - "**Utente**": il soggetto individuato da Regione Piemonte per il quale sono stati attivati i Servizi Cloud e che ha sottoscritto per accettazione le presenti Condizioni Generali;
  - "**Utilizzatore**": la persona fisica individuata dall'Utente come incaricato ed autorizzato ad utilizzare i Servizi Cloud nell'interesse e per conto dell'utente stesso, in quanto appartenente alla sua organizzazione;
  - "**Referente tecnico**": la persona fisica che verrà contattata da CSI per i dettagli legati alla finalizzazione del servizio;
  - "**Condizioni dei Servizi Cloud**": le norme contenute nelle presenti Condizioni Generali e nei relativi allegati (rif. Scheda tecnica di servizi") che si ritengono, con la sottoscrizione, accettate dall'Utente;
  - "**Scheda tecnica di servizi**": la scheda nella quale sono precisate le caratteristiche tecniche dei servizi richiesti a CSI, nonché i prerequisiti che l'Utente deve possedere per fruire degli stessi;
  - "**Servizio**": la disponibilità del servizio di cloud computing che permette all'Utente di acquisire ed utilizzare risorse a tempo determinato per creare una propria infrastruttura virtuale riservata, nonché di gestire le stesse con i servizi di seguito specificati e mediante l'utilizzo di appositi software;
  - "**VPC**": il Virtual Private Cloud erogato attraverso la piattaforma di cloud computing VMware vCloud Director, un data center virtuale dedicato e riservato, facile e veloce da attivare, con risorse elaborative, di rete e storage configurabili e gestibili in modalità self-service;
  - "**Cloud Backup**": il servizio di backup remoto erogato attraverso le infrastrutture centrali di CSI per server, personal computer e portatili, appositamente studiato per la Pubblica Amministrazione;
-

il servizio non richiede infrastrutture ICT proprie perché è ospitato presso il Data Center di Torino di CSI;

- **“DBaaS”**: il servizio di Data Base as a Service che permette di utilizzare un data base remoto ospitato nell’infrastruttura di CSI; è un servizio rivolto all’utenza che non vuole preoccuparsi delle problematiche tipiche di gestione di un RDBMS e che ha necessità di ospitare dati su un data base governando solo i dati ma non il server ed il motore sottostanti;

- **“Contenuti”**: tutti i dati, il software, le soluzioni e le informazioni, compreso qualsiasi file, script, programma, registrazione, suono, musica, grafica, immagine, applet o servlet che venga creato, installato, caricato o trasferito dall’Utente con i Servizi Cloud. In relazione a tali Contenuti, di titolarità di Regione Piemonte ai sensi dell’art. 4 del D. Lgs. 196/2003, CSI e Utente assumono il ruolo di Responsabili del Trattamento dei dati;

- **“Software Utente”**: il software installato dall’Utente in quanto detenuto in titolarità o in licenza necessario al funzionamento dei pacchetti applicativi installati dall’Utente stesso all’interno del servizio;

- **“Software CSI”**: il software detenuto in titolarità o in licenza di CSI messo a disposizione da quest’ultimo presso i terminali dell’Utente e necessario al funzionamento del servizio;

- **“Portale dei Servizi Cloud”**: il sito web cloud.csipiemonte.it che rappresenta la vetrina dei Servizi Cloud e consente l’accesso a “My CSI Cloud”;

- **“My CSI Cloud”**: il portale web che consente di governare i Servizi Cloud acquisiti e fornisce la possibilità di acquisirne di nuovi, di accedere alle console tecnologiche, di verificare i consumi ed il credito residuo.

### Art. 3 Modalità di attivazione dei Servizi

Sottoscrivendo le presenti Condizioni Generali, l’Utente si obbliga ad usufruire dei Servizi Cloud secondo le modalità indicate da CSI.

L’Utente può chiedere a Regione Piemonte l’attivazione o la modifica dei singoli Servizi Cloud che hanno caratteristiche, prezzi e modalità di accesso e attivazione differenti. L’Utente ha la possibilità anche in seguito di richiedere l’attivazione o la disattivazione anche solo di un ulteriore servizio a catalogo.

All’attivazione l’Utente riceve via email l’url e le credenziali di accesso al Portale di gestione “My CSI Cloud” (utenza e password per primo login). L’Utente attraverso le funzionalità di “My CSI Cloud” sarà autonomo nella gestione operativa dei servizi attivati. Gli Utilizzatori saranno dotati di proprie user e password personali e dovranno provvedere all’immediata variazione della password iniziale di accesso alla piattaforma. Successivamente e con una cadenza non superiore a 3 (tre) mesi, gli Utilizzatori dovranno cambiare le password seguendo criteri standard di complessità che saranno verificati in fase di modifica (lunghezza maggiore di 8 caratteri, presenza di caratteri alfanumerici e speciali, diversità dalla precedente).

### Art. 4 Caratteristiche dei Servizi

---

CSI mette a disposizione dell'Utente il Servizio senza soluzione di continuità 24 h al giorno, 7 gg la settimana, 365 gg all'anno. Per garantire tale disponibilità e l'integrità dei sistemi, CSI adotta idonee misure per far fronte al rischio di interruzione o altri problemi infrastrutturali, quali ad esempio la ridondanza delle infrastrutture e degli impianti, sistemi e meccanismi di alta affidabilità, sistemi di backup, canali di comunicazione sicura.

Qualora tra i Servizi Cloud attivati ci sia il servizio VPC è prevista l'attribuzione di un piano di indirizzi IP pubblici per l'accesso ad Internet, oggetto di particolari responsabilità in caso di eventuale utilizzo improprio. Tali indirizzi IP vengono riservati ed associati in fase di attivazione del servizio VPC e sono visualizzabili dal Portale. L'Utente potrà attestare in autonomia gli ambienti virtuali creati sul VPC sia su una rete connessa ad Internet con indirizzi IP in classe pubblica, sia su una rete isolata con indirizzi IP in classe privata.

In considerazione dell'attuale contesto normativo e delle specifiche di fornitura del Servizio, CSI avrà cura di garantire la disponibilità dei Servizi Cloud e di assicurare la qualità del Servizio offerto fino al livello dell'interfaccia web del Portale "My CSI Cloud". Sarà onere dell'Utente assicurarsi e garantirsi l'interoperabilità tra l'interfaccia della piattaforma e i suoi apparati. Inoltre, l'Utente sarà soggetto, qualora utilizzi tramite la piattaforma servizi forniti da e con altre infrastrutture, sia nazionali che estere, alle limitazioni ed alle responsabilità stabilite da ciascun gestore o operatore dei servizi stessi, conformemente con le legislazioni vigenti nei Paesi ospitanti detti servizi, con le legislazioni internazionali in materia, nonché con i regolamenti di utilizzo delle infrastrutture interessate.

La messa a disposizione dei Servizi Cloud da parte di Regione Piemonte, per il tramite di CSI, non genera oneri economici diretti in capo all'Utente, in quanto tutti costi sono a carico di Regione.

#### **Art. 5 Assistenza Tecnica e supporto**

L'Utente, per la durata prevista dei servizi attivati, potrà richiedere a CSI servizi di assistenza telematica o telefonica relativamente al funzionamento degli stessi.

Tale servizio è erogato attraverso la struttura di assistenza raggiungibile via e-mail attraverso la casella: [supporto.csicloud@csi.it](mailto:supporto.csicloud@csi.it) e telefonicamente al numero: 011/3165111. Entrambi i servizi sono presidiati dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle ore 18.

#### **Art. 6 Obblighi e responsabilità dell'Utente**

L'Utente è l'unico ed esclusivo responsabile di tutte le attività eventualmente svolte dai suoi Utilizzatori che sono pertanto sotto il suo esclusivo controllo, nonché di tutti i Contenuti discrezionalmente realizzati e/o memorizzati tramite il Servizio, ed eventualmente condivisi con terze parti.

L'Utente è anche responsabile, e se ne assume i relativi costi di supporto o manutenzione, delle licenze software eventualmente necessarie al funzionamento dei pacchetti applicativi da lui installati ed utilizzati.

CSI si limiterà pertanto a mettere a disposizione le capacità elaborative ed i servizi richiesti, senza esercitare alcun tipo di sorveglianza sulle attività svolte e/o sui Contenuti ivi salvati dagli Utilizzatori, e senza svolgere alcun controllo o verifica sulla correttezza o sulla liceità delle licenze.

---

Richiedendo l'attivazione dei Servizi e sottoscrivendo le presenti Condizioni Generali, l'Utente si impegna, sotto la sua esclusiva responsabilità, a:

- a) garantire che il Servizio venga utilizzato unicamente all'interno della propria organizzazione, accollandosi ogni conseguente onere e responsabilità in ordine alla gestione degli accessi ai servizi e al traffico generato ed immesso sulla piattaforma;
- b) securizzare gli ambienti virtuali creati sul VPC, cambiare al primo avvio la password di default dell'utenza amministrativa presente sugli ambienti disponibili a catalogo (root su sistemi operativi Linux, administrator su sistemi operativi Microsoft Windows) e in ogni caso compiere ogni altra attività ritenuta utile o necessaria a garantirne la sicurezza e l'integrità impegnandosi, a sua cura e spese, nell'adozione di misure di sicurezza idonee ed adeguate;
- c) non cedere a terzi in tutto o in parte l'uso del Servizio, senza il preventivo consenso scritto di Regione e CSI e non divulgare, direttamente o indirettamente anche tramite il proprio personale, password e/o login e/o comunque chiavi di accesso;
- d) utilizzare i Servizi richiesti esclusivamente per scopi leciti e ammessi dalle disposizioni di legge, dagli usi e consuetudini, dalle regole di diligenza, senza ledere qualsivoglia diritto di terzi e in ogni caso, garantire il rispetto, anche da parte dei propri Utilizzatori, della vigente normativa, comprese le leggi sulla privacy e sul copyright e le norme delle presenti Condizioni Generali;
- e) informare tempestivamente CSI di qualsiasi uso non autorizzato del proprio Servizio o di qualsiasi altra violazione della sicurezza riscontrata;
- f) farsi autonomamente carico di acquisire l'insieme delle conoscenze tecniche necessarie ad assicurare la corretta utilizzazione, amministrazione e gestione dei Servizi Cloud. L'Utente riconosce e prende atto che il trattamento di dati e/o informazioni e/o dei Contenuti attraverso la piattaforma di CSI, e la conseguente loro diffusione nella rete Internet attraverso la medesima infrastruttura, è eseguito in osservanza dei principi fondamentali della legislazione europea in materia di protezione dei dati personali. In particolare garantisce la trasparenza nei confronti degli interessati, rispetta il principio della specificazione e limitazione delle finalità, e i dati personali vengono cancellati non appena la loro conservazione nell'infrastruttura di CSI non è più necessaria. In quest'ultimo caso CSI sostiene l'Utente nell'agevolare l'esercizio dei diritti degli interessati di accedere ai loro dati, nonché rettificarli o cancellarli e garantisce che la cancellazione dei Contenuti compiuta dall'Utente è effettuata in modo sicuro e irrecuperabile e che non viene conservata alcuna copia;
- g) manlevare e tenere indenne Regione Piemonte e CSI da ogni e qualsiasi domanda o pretesa di risarcimento danni, diretta o indiretta, di qualsiasi natura e specie, comprese le eventuali spese legali, da chiunque avanzata al riguardo e derivanti dall'utilizzo improprio del servizio.

Regione Piemonte e CSI si riservano la facoltà di interrompere e sospendere l'erogazione dei servizi nel caso in cui l'Utente violi anche uno solo degli obblighi di cui sopra, con le modalità descritte al successivo art. 8.

## **Art. 7 Garanzie e responsabilità di CSI**

Nell'erogazione del servizio, CSI garantisce quanto segue:

---

- che adotta tutte le misure tecniche, organizzative e di sicurezza necessarie per proteggere adeguatamente le proprie infrastrutture e predispone le soluzioni di sicurezza perimetrale e di intrusion detection e prevention systems;
- che il trattamento dei dati presenti nei Contenuti è limitato esclusivamente al fine di erogare il servizio secondo le modalità ivi indicate;
- che consentirà, qualora esplicitamente richiesto, le attività di auditing sui log delle attività sistemiche sulla piattaforma previsti dalla normativa vigente;
- che informerà tempestivamente l'Utente qualora dovesse riscontrare nell'erogazione del servizio eventuali violazioni che influiscano sui suoi Contenuti;
- che faciliterà l'interoperabilità e la portabilità di dati o servizi dell'Utente verso altro Fornitore tramite l'utilizzo di formati standard ovvero largamente adottati dal mercato.

CSI potrà, durante la fornitura del Servizio, effettuare verifiche e controlli sui sistemi in uso all'Utente al solo fine di accertare che non siano state effettuate manomissioni o un uso tecnicamente improprio del Servizio.

CSI non effettuerà alcuna attività di sorveglianza preventiva o successiva sulla condotta degli Utilizzatori autorizzati ad utilizzare i Servizi Cloud per conto dell'Utente, né alcuna verifica, controllo o monitoraggio circa attività realizzate e/o gestite dall'Utente tramite il Servizio.

CSI non verificherà, consulterà o visionerà in alcun modo i Contenuti dell'Utente, salvo nella misura richiesta dalla legge o da un organismo governativo, o da una sentenza di un tribunale competente. In tal caso, provvederà ad informare tempestivamente l'Utente, fatto salvo il caso in cui CSI è vincolato a preservare la riservatezza di un'indagine giudiziaria.

CSI non si assume pertanto alcuna responsabilità per i Contenuti trattati dall'Utente nell'infrastruttura virtuale ed in genere per l'uso fatto dal medesimo e si riserva di adottare qualsiasi iniziativa o azione, a tutela dei propri diritti ed interessi, in caso di danni diretti o indiretti, di qualsiasi tipo e specie, cagionato dall'Utente a terzi che in qualsiasi modo e forma ed a qualsiasi titolo abbiano utilizzato il servizio.

Inoltre, CSI non garantisce il funzionamento ininterrotto, sicuro o privo di errori dei servizi, dei componenti di servizio, del software di terze parti o dei prerequisiti software o di essere in grado evitare interruzioni dei servizi dovuti a terze parti o di essere in grado di correggere tutti i difetti. Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, non offre garanzie o condizioni, né esplicite né implicite, relative al servizio, compresa qualsiasi garanzia di qualità o condizione di idoneità ad un particolare scopo.

#### **Art. 8 Interruzione del Servizio**

Regione Piemonte e CSI si riservano la facoltà di interrompere la fornitura del Servizio, concordandone con l'Utente tempistiche e modalità, per procedere ad interventi tecnici finalizzati a migliorarne il funzionamento o dandone comunque tempestiva comunicazione all'Utente qualora vi fossero fondati motivi per ritenere che ci possano essere problemi di sicurezza e/o di tutela del diritto di riservatezza ovvero nei casi di forza maggiore.

#### **Art. 9 Referenti**

---



Regione Piemonte indicherà un proprio riferimento che sarà il responsabile per i rapporti con l'Utente e con CSI, al quale sarà associata un'utenza con le relative credenziali per l'accesso a "My CSI Cloud" con ruolo amministrativo. Regione Piemonte si riserva di indicare come proprio riferimento una figura interna a CSI.

A sua volta, l'Utente nominerà una propria figura professionale che sarà responsabile per i rapporti con Regione Piemonte e CSI.

#### **Art. 10 Riservatezza delle informazioni e dei dati**

Regione Piemonte, CSI e Utente garantiscono, ciascuno nei confronti degli altri soggetti, che il proprio personale ed il personale di ditte da essi incaricate tratteranno come riservata e confidenziale ogni informazione ed ogni dato indicato come tale, di cui vengano a conoscenza durante od in relazione alle attività inerenti la fruizione del Servizio.

L'Utente si impegna, per sé e per i propri Utilizzatori o dipendenti e ausiliari, a mantenere la massima riservatezza, a non utilizzare e comunque divulgare in qualsiasi modo le informazioni ed i dati riservati, la documentazione contrattuale, nonché materiali, dati o fatti inerenti Regione o CSI e relativi ai criteri di produzione e vendita, al know-how, alle procedure e ai sistemi messi eventualmente a disposizione dell'Utente o comunque da esso conosciuti nel corso dell'erogazione del Servizio. L'Utente potrà utilizzare gli stessi al solo fine della fruizione del servizio, con esclusione tassativa di qualsiasi utilizzazione per sé o a favore di terzi, anche per il periodo successivo alla scadenza del rapporto contrattuale.

#### **Art. 11 Informativa sul trattamento dei dati personali**

Il trattamento dei dati personali forniti dall'Utente per l'utilizzo dei Servizi Cloud, compresa l'utenza e i dati personali degli Utilizzatori indicati in fase di richiesta del Servizio, è disciplinato dal D. Lgs. 196/2003. L'Utente è pertanto a conoscenza di quanto segue:

- a) i suoi dati personali sono trattati in base a principi di correttezza, liceità e trasparenza, e per l'esclusiva finalità di dare puntuale esecuzione a tutti gli obblighi contrattuali;
  - b) i dati sono registrati su supporti magnetici o trattati con sistemi non automatizzati e, in ogni caso, trattati a tutela e garanzia della riservatezza dei dati stessi in modo da ridurre al minimo la soglia di rischio di accessi abusivi, furti o manomissioni dei dati stessi, in conformità a quanto previsto dagli artt. 31 ss del D. Lgs. 196/2003 e s.m.i. e dall'Allegato B allo stesso decreto;
  - c) la raccolta dei dati è indispensabile per adempiere agli obblighi legali, fiscali e contabili conseguenti;
  - d) i dati personali non saranno oggetto di comunicazione e diffusione fuori dei casi consentiti dal D. Lgs. 196/2003 e delle modalità previste;
  - e) ha il diritto, in relazione al trattamento dei dati che lo riguardano, di ottenere quanto previsto dall'articolo 7 del decreto in oggetto;
  - f) il Titolare di tale trattamento è Regione Piemonte. CSI in qualità di Responsabile Esterno del trattamento dati ha, a sua volta, individuato i Responsabili interni sulla base dell'area organizzativa di appartenenza. L'elenco completo e aggiornato può essere richiesto scrivendo all'indirizzo e-mail
-

privacy@csi.it. Nell'erogazione del servizio CSI si avvale esclusivamente di personale formalmente nominato "incaricato" ed addestrato opportunamente nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione di dati personali, vigilando sul completo rispetto di quanto indicato nelle specifiche istruzioni impartite.

Per ulteriori informazioni in materia si rinvia alle Note Legali e Privacy pubblicate nel sito istituzionale di CSI.

### **Art. 12 Condizioni particolari sulla proprietà intellettuale e sull'utilizzo del software**

Fatto salvo quanto già definito nella Scheda tecnica dei servizi, l'Utente potrà richiedere a Regione Piemonte, l'uso di software, di pacchetti applicativi e di supporti informatici per i quali CSI e i suoi subfornitori garantiscono il rispetto delle norme in materia di proprietà intellettuale e di sicurezza.

Regione Piemonte, verificata la necessità e i costi aggiuntivi correlati a tale richiesta, provvederà ad inviare formale richiesta a CSI.

Nel caso suindicato e in generale, nel caso delle licenze software CSI, tutto ciò che è connesso alla fornitura compreso il manuale d'uso e qualsiasi altro strumento accessorio consegnato all'Utente, rimarrà di esclusiva titolarità di CSI e/o dei suoi fornitori ai quali l'Utente riconosce qualsiasi diritto di proprietà intellettuale e industriale afferente.

E' pertanto fatto espresso divieto all'Utente di riprodurre e/o di duplicare ovvero consentire la riproduzione e/o la duplicazione in tutto o parte del contenuto del software, dei pacchetti e dei programmi applicativi, del manuale d'uso e di qualsiasi altro stampato di carattere accessorio al fine di cederli o concederli a terzi a qualsiasi titolo, anche gratuito o comunque di consentirne il loro utilizzo.

### **Art. 13 Cessazione o dismissione del servizio**

In caso di cessazione per qualunque causa del rapporto, CSI disporrà dei Contenuti di Regione Piemonte secondo le direttive che Regione stessa dovrà indicare. Ove Regione non abbia comunicato dette direttive entro e non oltre 15 giorni a decorrere dalla data di avvenuta cessazione del rapporto per qualunque causa, CSI non avrà alcun onere e impegno connesso e/o derivante dalla gestione dei dati di Regione e potrà, trascorsi ulteriori 30 gg, provvedere alla cancellazione e rimozione dei suoi Contenuti. CSI non potrà essere in alcun modo considerato responsabile per eventuali perdite dei Contenuti oltre l'ulteriore termine sopraindicato.

Tutti i Contenuti saranno cancellati in modalità "sicura" e irreversibile e saranno distrutti trascorsi 45 gg dal momento della comunicazione della dismissione del servizio, senza possibilità di recupero. Di conseguenza, l'Utente o Regione dovrà a sua esclusiva cura effettuare il salvataggio dei Contenuti inseriti e gestiti tramite il servizio, prima della data della dismissione.

Inoltre, CSI si riserva la facoltà di cessare il servizio – dandone tempestiva comunicazione a Regione Piemonte – con semplice comunicazione scritta da inviarsi a mezzo raccomandata A/R, nei seguenti casi di inadempimento ritenuti gravi ed irreparabili:

- a) l'Utente violi uno degli obblighi previsti al precedente art. 6 delle presenti Condizioni Generali;
- b) l'Utente manometta gli apparati e/o altri terminali utilizzati da CSI nell'erogazione del servizio;



c) l'Utente violi il divieto di riproduzione e/o duplicazione del software e/o dei pacchetti e dei programmi applicativi previsto al precedente art. 11 delle presenti Condizioni Generali;

In ogni caso di cessazione, CSI invierà un avviso, alle mail indicate dall'Utente del Responsabile interno e degli Utilizzatori autorizzati, comunicando la data di dismissione del Servizio, come precisato precedentemente.

#### **Art. 14 Modifica delle condizioni**

Regione Piemonte e CSI si riservano la possibilità di modificare o integrare in qualsiasi momento le presenti Condizioni Generali. Di tale modifica sarà data opportuna conoscenza mediante pubblicazione su "My CSI Cloud" e invio delle suddette modifiche e/o integrazioni agli indirizzi e-mail degli Utilizzatori degli Utenti.

Qualunque modifica o integrazione alle presenti Condizioni Generali saranno valide soltanto a decorrere dall'accettazione esplicita da parte dell'Utente.

#### **Art. 15 Normativa di riferimento**

Le presenti Condizioni Generali rispettano i principi sanciti in questi ultimi anni dalle Autorità Europee per garantire una maggiore tutela dell'Utente, un elevato livello di protezione e sicurezza dei suoi dati e in generale la massima chiarezza e trasparenza delle clausole contrattuali. In particolare, si fa riferimento ai principi contenuti nel Parere n. 05/2012 del 1.7.2012 (WP196) del Gruppo delle Autorità per la privacy europee (Gruppo di Lavoro Articolo 29), nelle strategie europee in materia di cloud computing contenute nella Comunicazione della Commissione Europea del 27.9.2012 ("Sfruttare il potenziale del Cloud Computing in Europa"), nel Parere del 16.11.2012 del Garante Europeo della Protezione dei dati sulla Comunicazione della Commissione Europea suindicata, nella proposta di Regolamento Europeo Generale in materia di protezione dei dati personali, nonché per quanto possibile, nel documento esplicativo delle BCR (Regole Vincolanti d'Impresa) del 19.3.2013 e nelle clausole contrattuali tipo contenute nel Final Report di novembre 2013 per gli accordi di Servizi Cloud.

Per quanto non espressamente previsto si rimanda alle norme del Codice Civile.

Firma: \_\_\_\_\_

Timbro: